



OFFERTA TECNICA

La **Società Cooperativa Esperienze 84** è un'azienda altamente qualificata nel settore della ristorazione scolastica, ne sono una dimostrazione le certificazioni acquisite e mantenute nel corso di trent'anni di attività nel settore:

- la ISO 9001, la 14001:2004 e la SA 8000:2008, queste riguardano la preparazione di pasti veicolati e non, destinati alla ristorazione scolastica (ma anche alle mense aziendali);
- la 22000:2005 e l'HACCP – UNI 10854:1999, sono relative alla preparazione, allestimento, somministrazione e trasporto di pasti in legume caldo/fresco per la ristorazione scolastica;
- la 22005:2008 invece attiene al sistema di tracciabilità delle filiere agro-alimentari.

L'azienda si è sempre distinta all'interno del mercato per la qualità degli ingredienti utilizzati, la varietà dei menù proposti, l'elevata specializzazione dei propri dipendenti, al fine di garantire un servizio eccellente al cliente. Infine, teniamo a sottolineare che Esperienze 84 già prima della introduzione dei "Criteri di sostenibilità energetica e ambientale" sancita con l'art. 34 del D.Lgs. n.50/2016, in combinato normativo con gli artt. 144 e 95, comma 3, lettera a), e comma 6, nello svolgimento del proprio lavoro prestava una particolare attenzione alla sostenibilità ambientale, alla salvaguardia del territorio e del sociale.

1) MODALITÀ DI GESTIONE ED ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

1.1. PLASTIC FREE – UTILIZZO DI PIATTI E BICCHIERI BIODEGRADABILI (omissis)

1.2. MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO, CON DESCRIZIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO DELLE DERRATE ALIMENTARI, DELLA PREPARAZIONE, TRASPORTO E SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI AGLI UTENTI

Di seguito vengono espone le attività costituenti il servizio di ristorazione scolastica per l'appalto in oggetto:

- **Approvvigionamento**, il quale prevede il reperimento, lo stoccaggio e la conservazione delle derrate alimentari e di tutti i prodotti non alimentari necessari per l'erogazione dello stesso.
 - **Preparazione** dei pasti in regime di multi porzione e delle diete speciali.
 - **Confezionamento** ed eventuale **Trasporto** dei pasti nei centri di refezione temporaneamente sprovvisti di cucina (a seguito di qualsivoglia tipologia di imprevisto che renda questi inutilizzabili), con relativo ritiro dei contenitori e dei Gastro-Norm impiegati per il trasporto ai terminali di consumo.
 - Apparecchiatura dei tavoli, porzionatura e distribuzione dei pasti a tavola e sbucciamento della frutta per i bambini della scuola dell'Infanzia ed il primo ciclo della scuola Primaria (**Somministrazione**).
 - Pulizia delle cucine, pertinenze e locali annessi, lavaggio delle stoviglie e di tutti i materiali utilizzati.
 - Riordino dei locali di consumo dei pasti, degli arredi e di tutto ciò utilizzato per l'esecuzione del servizio.
 - Raccolta e smaltimento differenziato dei rifiuti provenienti dai locali di produzione e di consumo dei pasti e convogliamento degli stessi presso i punti di raccolta.
- L'approvvigionamento di tutte le derrate è impostato su un turn-over elevato delle giacenze, al fine di garantire il mantenimento dei requisiti igienici, organolettici e nutrizionali dei prodotti sino al momento della somministrazione. Il processo di produzione degli alimenti deve, quindi, garantirne la qualità sia dal punto di vista igienico-sanitario, sia da quello nutrizionale e sensoriale. La definizione e il rispetto



di procedure operative nelle fasi di stoccaggio, lavorazione e somministrazione garantiscono la salubrità dei pasti prodotti, riducendo al minimo la probabilità di eventuali contaminazioni; deve essere pertanto rivolta molta attenzione ad ogni fase lavorativa. Nello specifico:

- la **predisposizione degli ordini della merce** deve essere effettuata considerando la capacità di ricezione degli ambienti di stoccaggio delle cucine e nel rispetto del piano di approvvigionamento;
- le **consegne** devono avvenire in orari lontani dalla preparazione, al fine di effettuare il controllo alla consegna e l'immediato immagazzinamento;
- **tutte le figure presenti in appalto svolgono quotidianamente controlli**, effettuati in funzione del loro ruolo e delle mansioni a loro assegnate.

Questi ultimi devono essere effettuati nelle fasi:

- **di ricevimento**, ossia sul prodotto al momento dell'arrivo in cucina;
- intermedie, inerenti cioè al prodotto **durante il processo di produzione**;
- finali, riguardanti dunque il prodotto e il servizio **prima della loro erogazione al cliente**.

Viene inoltre effettuata un'attenta verifica su specifici requisiti che i prodotti alimentari devono presentare. Le materie prime vengono infatti accettate solo se possiedono le seguenti proprietà: caratteristiche sensoriali tipiche, relative cioè all'aspetto, al colore ed alla consistenza; temperatura di trasporto idonea prevista dalla legge, in caso di materie prime deperibili; imballaggio e confezionamento protettivo previsto dalla legge; etichettatura conforme e completa (in lingua italiana) prevista dalla legge; corrispondenza all'ordine trasmesso in merito a quantità e tipologia di prodotti.

Le confezioni originarie dei prodotti devono inoltre avere i seguenti requisiti: assenza di ammaccature, forature o altre anomalie visibili; presentare il simbolo "per alimenti" o dicitura "involucro per alimenti", in caso di materiale plastico o cartaceo a diretto contatto con l'alimento.

L'etichetta delle confezioni originarie deve riportare le seguenti informazioni:

- **Nome** del prodotto e l'elenco degli ingredienti (in ordine decrescente di peso).
- **Generalità del Produttore** (dell'importatore e del distributore per i prodotti di provenienza estera).
- **Data di Scadenza o Termine Minimo di Conservazione**, a seconda della deperibilità del prodotto. In particolare, quest'ultimo va in genere a sostituire la data di scadenza sui prodotti non rapidamente deperibili. Questo viene espresso dalla dicitura "da consumarsi preferibilmente entro (data)", la quale rappresenta la data fino alla quale un alimento conserva le sue proprietà specifiche in adeguate condizioni di conservazione.
- **Lotto di Produzione** (se necessario) indicato con la lettera "L" seguita da un numero a varie cifre.
- **Modalità di Conservazione**, in caso di prodotti da conservare in frigorifero o con altre precauzioni.
- **Bollo CE**, qualora si tratti di prodotti di origine animale.

Le **operazioni di ricevimento delle derrate alimentari** presso le cucine saranno eseguite dal personale della scrivente precedentemente formato; lo stesso dovrà garantire, attraverso un attento controllo visivo e strumentale, la conformità della merce e verificare il mantenimento delle sue caratteristiche intrinseche. La merce verrà disposta in maniera ordinata, nel rispetto della regola FIFO, in modo da poter rendere visibile l'etichettatura e la data di scadenza, favorendo così un rapido controllo periodico delle derrate. La pezzatura delle confezioni da ordinare, per quanto possibile, sarà tale da evitare che, all'apertura di una confezione, rimanga del prodotto d'avanzo.

I **prodotti non conformi**, se non immediatamente resi al fornitore, verranno messi in area di segregazione, separati dalla merce conforme ed evidenziati da apposite segnalazioni.

I **prodotti utilizzati per la sanificazione** saranno riposti in armadi chiusi o vani ripostiglio, in zone appartate e fisicamente separate dagli alimenti. Queste precauzioni permettono di prevenire e limitare la crescita di microrganismi ed evitare contaminazioni, proteggendo così gli alimenti da tutto ciò che li circonda.

In generale, dal momento in cui l'operatore riceve le materie prime, inizia infatti il **Processo di Rintracciabilità Interna**, il quale consente di ottemperare a quanto prescritto dal *Regolamento CE*



178/2002, in vigore da gennaio 2005. Tutte le verifiche ed i controlli vengono eseguiti da personale formato e qualificato.

Il **controllo delle contaminazioni** si effettua attuando il piano giornaliero di sanificazione degli impianti, eseguendo una lotta agli animali indesiderati (insetti alati e striscianti, parassiti, roditori). Stringenti requisiti devono inoltre essere rispettati nel processo di **stoccaggio dei prodotti alimentari**. Nello specifico, in ogni armadio frigorifero le derrate devono essere ordinate, separate per tipologia (categoria merceologica e crudo/cotto) e poste su ripiani diversi. I prodotti semilavorati o finiti devono essere collocati in idonei contenitori coperti. La **rotazione delle scorte** deve avvenire nel rispetto della **regola FIFO (First In First Out)**.

Ogni armadio frigorifero deve essere contrassegnato all'esterno da un apposito cartello riportante la destinazione d'uso, la temperatura e tolleranza, nonché l'apposito modulo per il monitoraggio delle temperature relativo al mese in corso, denominato "*Check-list Monitoraggio*", contenuto nel *Manuale di Autocontrollo Aziendale*.

TUTTI I PRODOTTI DIETETICI PER UTENTI CELIACI VERRANNO CONSERVATI IN CONTENITORI ETICHETTATI, BEN CHIUSI E SEPARATI DAGLI ALTRI ALIMENTI.

Infine, lo stoccaggio delle materie prime all'interno delle celle/frigoriferi avverrà secondo la suddivisione riportata nella seguente tabella:

| TIPOLOGIA DI ALIMENTO | TEMPERATURA |
|---|--------------------|
| <i>Ortofrutta</i> | +10/+12°C |
| <i>Semilavorati ortofrutta</i> | +4/+6°C |
| <i>Surgelati e/o congelati</i> | -20/-22°C |
| <i>Scongelamento</i> | 0/+3°C |
| <i>Carni rosse</i> | 0/-1°C |
| <i>Carni bianche</i> | 0/-1°C |
| <i>Salumi, formaggi, latticini e yogurt</i> | 0/+4°C |

I prodotti non alimentari saranno invece stoccati in luoghi idonei (diversi da quelli in cui vengono messe le materie prime) e suddivisi per tipologia.

- Riguardo invece la **modalità di preparazione dei pasti**, il sistema di produzione utilizzato è quello tradizionale "*LEGAME FRESCO/CALDO*", che prevede la preparazione e la cottura di tutti i cibi la mattina stessa del consumo. Tale sistema prevede una organizzazione "*a cascata*", partendo cioè dalle operazioni di stoccaggio materie prime, per arrivare alle preparazioni e lavorazioni delle stesse, alla cottura, al confezionamento e/o distribuzione dei pasti. Il flusso di avanzamento delle materie prime avviene in una sola direzione, garantendo così la sicurezza del prodotto finale. La "*linea pulita*" risulta dunque in ogni fase separata dalla "*linea sporca*", quest'ultima destinata al flusso degli scarti della lavorazione ed al lavaggio delle stoviglie.

Le derrate alimentari per la produzione dei pasti giornalieri, nella quantità fissata dalle grammature previste nei menù, vengono prelevate dalle zone di stoccaggio e messe in lavorazione.

La prima modalità operativa da rispettare è quella di **evitare le contaminazioni crociate** che possono verificarsi nella lavorazione dei diversi prodotti qualora vengano utilizzati gli stessi piani di lavoro/taglieri, le stesse attrezzature, coltellerie ecc. Viene a tal fine evitato di effettuare più operazioni contemporaneamente.

Particolare attenzione viene riservata inoltre ai tempi di esposizione dei prodotti lavorati negli ambienti di lavoro a temperatura critica. L'organizzazione è costruita su tempi di stazionamento molto brevi e





ravvicinati al momento della cottura. Il personale indosserà mascherine e guanti monouso durante le fasi di preparazione, confezionamento e distribuzione. Le cotture verranno effettuate dal personale con la qualifica di **Cuoco**. I prodotti alimentari accederanno alla cucina privati del loro imballo. La cottura della pasta, in caso di doppi turni, sarà effettuata a scalare, effettuando cioè cotture differenziate dei primi piatti. I sistemi di cottura si differenziano invece in base alla tipologia del prodotto da cuocere ed al tipo di preparazione, seguendo però alcuni importanti accorgimenti:

- riduzione dei tempi di cottura per limitare le perdite vitaminiche e dei principi nutritivi;
- adozione di sistemi di cottura che permettano di ottenere prodotti, oltre che gustosi e appetibili, sicuri dal punto di vista igienico;
- cottura degli alimenti (in particolare carni, pollame e pesce) viene effettuata a temperature superiori a 75°C "al cuore del prodotto" per almeno 2 minuti, al fine di eliminare i microrganismi potenzialmente patogeni eventualmente presenti.
- attrezzature utilizzate per la cottura differenziate in base al mezzo di generazione ed al tipo di calore fornito, dunque all'effetto prodotto sui componenti dell'alimento.

Nella tabella seguente viene esposto il parametro tecnologico e sanitario per la cottura degli alimenti "al cuore del prodotto", indicato dal **Food Code U. S. Public Health Service FDA**:

| | |
|---|---|
| <i>Uova fresche in guscio (rotte e preparate per il servizio)</i> | 63°C (145°F) per 15 secondi |
| <i>Preparati a base di pesce, carne</i> | 68°C (155°F) per 15 secondi |
| <i>Arrosti di carne, brasati ecc.</i> | 54.4°C (130°F) per 112 minuti |
| <i>Pollame, carne, pesce, pasta con farcitura o ripieno</i> | 74°C (165°F) per 15 secondi |
| <i>Muscolo intero, bistecche, fettine, scaloppine, costate</i> | 63°C (145°F) sulla superficie, oppure quando il prodotto cambia colore in superficie (dal rosso al marrone) |
| <i>Tutti gli altri alimenti di origine animale</i> | 63°C (145°F) per 15 secondi |

MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIETE SPECIALI

Per **DIETE SPECIALI** si intendono, in generale, *tutte quelle diverse dal vitto comune, che si adattano di volta in volta alle particolari esigenze cliniche di alcuni utenti.*

La richiesta di "dieta speciale" si riferisce a casi in cui si rende necessario adottare un tipo di alimentazione particolare, destinato a prevenire stati patologici individuali, in genere di lunga durata (allergopatie, diabete, morbo celiaco). In tal caso è indispensabile, al fine di stabilire il tipo di alimentazione più consono all'esigenza in oggetto, far pervenire il **certificato medico** corrispondente, corredato, se possibile, da esiti di laboratorio. È previsto dal nostro Manuale di Autocontrollo che ogni operatore che produca le diete speciali firmi giornalmente un modulo che indichi il nome e cognome del realizzatore, al fine di responsabilizzare gli operatori e facilitarne l'identificazione. La società effettua inoltre corsi di formazione specifici per operatori di cucina riguardanti le preparazioni di diete speciali.

I **pasti dietetici** vengono dunque preparati seguendo le procedure del Manuale di Autocontrollo Aziendale, facendo riferimento ad apposite *Schede di Produzione*, riportanti i quantitativi complessivi per il numero di porzioni, nonché istruzioni operative per tutta la filiera di produzione. Con l'utilizzo di tali schede, la produzione viene standardizzata su tipo di merce, grammature, modalità operative, che risultano pertanto sotto controllo e continuative nel tempo, a garanzia del mantenimento degli standard qualitativi richiesti dal *C.S.A.* e dai relativi Allegati. Nelle cucine verrà realizzata un'area dedicata allo stoccaggio delle materie prime, lavorazioni, preparazioni, cottura e confezionamento per le diete speciali. La preparazione di queste avverrà con la supervisione di personale dedicato alla preparazione e confezionamento, adeguatamente formato per la predisposizione delle stesse. Le diete speciali, man mano che saranno pronte, verranno portate nella zona dedicata all'interno della cucina per il confezionamento, dove saranno confezionate con sistema monoporzione e distinte per tipologia e



patologia. Su ogni singolo contenitore verrà apposta un'etichetta che ne identifica il plesso scolastico, la classe di riferimento, nome e cognome dell'alunno destinatario, oltre che la patologia riportata nel certificato medico, ai sensi della *D.G.R. 40-29846* del 10/04/2000. Al termine del confezionamento verranno mantenute a temperatura adeguata con ausilio di contenitori isotermici (*Polibox Monoking*), ideali anche per il trasporto di tali pasti. Il confezionamento in vaschette monoporzione ha dunque il fine di prevenire ogni possibile contaminazione con altri prodotti.

Nello specifico, per quanto concerne le **diete per celiaci**, verranno utilizzati prodotti specifici, marchiati ed indicati dall'Associazione Italiana Celiachia e presenti nel Prontuario A.I.C. Questi saranno stoccati separatamente dai restanti prodotti alimentari e accuratamente chiusi. Le preparazioni per intolleranze saranno eseguite a cucina dietetica adeguatamente sanificata e sgombra da altri prodotti o residui di lavorazione potenzialmente a rischio.



Il rispetto delle manipolazioni assicura che i rischi di contaminazioni crociate da glutine siano evitate in tutte le fasi del processo produttivo, cioè dal ricevimento delle materie prime sino alla somministrazione agli utenti finali.

Di fondamentale importanza risulta inoltre essere la **supervisione dei processi**, curata da personale con titolo adeguato, il quale gestirà tutta la parte a carattere nutrizionale a partire dalle prenotazioni delle diete.

Inoltre, in base all'esperienza pluriennale nella gestione della ristorazione scolastico, Esperienze 84 ponendo particolare attenzione per la preparazione di tali diete, utilizzerà **kit di pentole ed utensili di colore diverso** esclusivamente dedicati alla preparazione di queste.

Ogni kit sarà composto da pentole di varia misura, mestoli, pinze, coltelli, cucchiari e cola pasta. Questi saranno in numero adeguato al numero di diete da preparare. Al termine delle procedure di utilizzo e dopo la loro sanificazione i kit verranno riposti in armadi chiusi e separati dagli altri utensili. Il **confezionamento** di tali pasti avverrà immediatamente dopo la preparazione in una **zona dedicata**. Pertanto, la loro preparazione avverrà in tempi il più possibile ravvicinati al confezionamento.

Vengono inoltre attuate delle indicazioni dietetiche particolari per gli alunni appartenenti a diverse religioni. Nello specifico:

- Viene eliminata la carne di maiale e sostituita con carne bianca o rossa per gli **alunni di religione islamica**. Viene inoltre eliminato il prosciutto dai loro menù, sostituendolo con uova sode, formaggio o bresaola.
- Per gli **alunni di religione ebraica** invece latticini e prodotti della carne non possono essere consumati nello stesso pasto; inoltre, durante la Pasqua ebraica (8 giorni) sono proibiti i prodotti lievitati.

SI RICORDA CHE LA "DIETA IN BIANCO" PUÒ ESSERE FRUITA SENZA CERTIFICAZIONE MEDICA, IN QUANTO ATTA A CORREGGERE FORME DI INDISPOSIZIONE E DI PATOLOGIA GENERICA CONNESSA ALL'APPARATO GASTROENTERICO. QUALORA SI VERIFICHI LA NECESSITÀ DI PROLUNGARE TALE AZIONE OLTRE I TRE GIORNI, IL MEDICO CURANTE DOVRÀ ATTESTARNE LA RICHIESTA TRAMITE CERTIFICATO.

- Il **confezionamento dei pasti**, avverrà immediatamente al termine della cottura ed in tempi il più possibile ravvicinati alla distribuzione, a ridosso dalla consumazione del piatto. Tale fase di confezionamento è successiva a quella di lavorazione e di cottura dei prodotti stessi, seguendo la logica del "tutto avanti", in applicazione del **Sistema HACCP**. I pasti verranno confezionati in multi porzione e riposti in apposite *Gastro-Norm* di acciaio inox AISI 304/316; gli alimenti da consumare freddi destinati alla





distribuzione verranno conservati in frigorifero a temperatura non superiore a +10°C fino al momento del consumo. Le diete speciali verranno confezionate in vaschette monoporzione distinte singolarmente da un colore/nome, al fine di evidenziarle rispetto ai vitti comuni.

Esperienze 84 per il confezionamento del pane e della frutta utilizzerà il **Sistema di Clip di Identificazione**, distinguendo in base ai colori posti sia sui coperchi che sulle bacinelle in polipropilene, evitando così la contaminazione crociata causata da un errato stoccaggio dei prodotti alimentari. I clip colorati facilitano l'identificazione del contenuto durante la conservazione e la distribuzione dei pasti, aiutando gli operatori ad osservare le linee guida HACCP. Tali clip sono lavabili in lavastoviglie.

- La **consegna dei pasti** ai plessi sprovvisti di cucina a seguito di ogni tipologia di evenienza avverrà utilizzando box isotermitici Polibox Crystal in polipropilene (**Allegato A**), contrassegnati da apposita etichetta descrittiva della tipologia di pasti e della destinazione, ove verranno alloggiati le *Gastro-Norm* in acciaio inox multi porzione. Tali contenitori isotermitici risultano indispensabili per il mantenimento della catena del caldo o del freddo. Le diete speciali verranno confezionate in vaschette monoporzione e collocate in contenitori isotermitici. Il **Piano dei Trasporti** e le sue specifiche modalità di attuazione per l'appalto in oggetto verrà descritto successivamente nel dettaglio.
- Il personale dedicato al servizio di **somministrazione dei pasti** deve assolutamente conoscere e rispettare alcuni elementi fondamentali di carattere igienico ed operativo. Nello specifico, questo è tenuto a:
 - curare l'igiene personale indossando apposita divisa pulita;
 - indossare idoneo copricapo che consenta di raccogliere efficacemente i capelli;
 - non indossare monili, anelli, bracciali, orecchini;
 - curare la pulizia delle mani con lavaggi prima dell'inizio delle operazioni di distribuzione;
 - mantenere le unghie corte, prive di smalto e perfettamente pulite;
 - indossare obbligatoriamente guanti monouso;
 - utilizzare sempre gli strumenti adeguati (pinze, mestoli, ecc.) posandoli negli appositi contenitori;
 - utilizzare obbligatoriamente la mascherina naso-buccale;
 - non tossire e starnutire in prossimità di alimenti; iniziare il servizio con puntualità, al fine di consentire il corretto allestimento del refettorio e nel rispetto di quanto indicato nel capitolato d'appalto;
 - fornire agli utenti un'ideale apparecchiatura (tovaglioli, posate, piatti, bicchieri capovolti, pane confezionato singolarmente nei cestini);
 - controllare il numero di pasti prenotati, suddivisi per refettorio o turno di servizio;
 - effettuare il controllo della rispondenza del menù in vigore e della puntuale presenza delle **diete speciali**, contrassegnate da codice identificativo, scuola e tipologia di pasto, come indicato nel *C.S.A.*;
 - mantenere i *Gastro-Norm* contenenti il cibo accuratamente coperti fino al momento della distribuzione, sia per motivi igienici, che per rispettare le temperature dell'alimento.

Per quanto riguarda gli eventuali **pasti trasportati**, l'addetto alla distribuzione dovrà eseguire anche le seguenti attività di controllo:

- ricevere e controllare i contenitori isotermitici contenenti i cibi confezionati;
- controllare la bolla di accompagnamento ed il numero di pasti richiesto.

Inoltre, l'addetto alla distribuzione dovrà adottare i seguenti accorgimenti: i contenitori isotermitici dovranno essere posizionati su appositi ripiani (carrelli o tavoli) e dovranno rimanere chiusi fino al momento del servizio di distribuzione, sia per i primi che per i secondi, seguendo l'ordine e i tempi di distribuzione; verranno adottate tutte le tecnologie e le modalità operative che consentano di rispettare sia le temperature che la salubrità dei cibi serviti; la somministrazione dei pasti avverrà con servizio al tavolo, rispettando quanto previsto dal *C.S.A.*; verranno concordati gli orari di somministrazione in



accordo con le Autorità Scolastiche, in base alle esigenze dell'attività scolastica; il personale addetto alla distribuzione dei pasti deve possedere una conoscenza dettagliata degli aspetti relativi al loro ruolo di "controllori e gestori finali" del servizio, per evitare possibili disagi ed errori, garantendo così all'utente un servizio di qualità ed un'ottimale garanzia igienica.

Per la somministrazione delle diete speciali Esperienze 84 formerà tutto il personale al fine di garantire massima rigurosità nel controllo e nella somministrazione delle stesse, onde evitare eventuali promiscuità con le diete comuni.

Per la **gestione delle non conformità di prodotto e di processo** viene seguito il **Manuale di Gestione della Sicurezza Alimentare Aziendale** (successivamente chiamato *MGSA*), contenente: i documenti personalizzati, le fondamentali procedure, le istruzioni, i facsimili di etichettatura, oltre alla modulistica di controllo. Tutto ciò al fine di garantire la corretta gestione igienico-sanitaria del servizio e la sicurezza degli alimenti somministrati. Il Manuale viene tenuto sul posto di lavoro ed è a disposizione dell'Autorità competente durante i controlli ufficiali.

In attuazione del Manuale HACCP, si procede alle seguenti fasi:

- Nomina del **Delegato al Piano HACCP** (Direttore).
- Assegnazione dei livelli di responsabilità dei collaboratori per la sicurezza alimentare.
- Formazione sul posto di lavoro per il Delegato al Piano HACCP sulla gestione del ruolo, sul manuale di riferimento e sulla documentazione da compilare ai sensi di legge.
- Formazione sul posto di lavoro per i Responsabili di settore e di reparto.
- Procedure e istruzioni operative costruite a cascata dalle procedure gestionali, che descrivono azioni materiali svolte dagli operatori per garantire gli standard di legge e di qualità prefissati dal capitolato.
- Moduli di registrazione e controllo compilati durante l'ordinaria operatività.

Al fine di garantire la **conformità tra le derrate ordinate e quelle fornite** e per consentire agevoli e oggettivi controlli da parte del Committente e delle Autorità competenti, Esperienze 84 presenterà la dichiarazione di conformità di tutte le materie prime alimentari ai requisiti richiesti dal presente appalto, insieme con la sottoscrizione delle schede tecniche, al fine di garantire la massima trasparenza e tracciabilità dei prodotti.

Gli **audit interni** e le **analisi di laboratorio** vengono effettuati da specialisti iscritti agli Ordini Professionali (tecnologi alimentari, chimici, biologi, medici veterinari), con esperienza e competenza specifica nel settore agro-alimentare, ambientale e sanitario. Tutte le attività di controllo integrato verranno effettuate 6 volte l'anno, durante l'intera durata dell'appalto (di cui la prima alla partenza del servizio e le altre con frequenza bimestrale), presso il luogo di produzione ed i luoghi di erogazione del servizio.

Il Laboratorio in cui verranno effettuate le analisi, autorizzato dal Ministero della Salute ad effettuare tali indagini, che possiede i requisiti organizzativi e strutturali e consente correttezza ed affidabilità è l'*Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Lazio e della Toscana M. Aleandri*, con sede centrale a Roma via Appia Nuova 1411 (laboratorio accreditato da ACCREDIA n° 0201), con il quale questa società ha una convenzione dal 13/01/2014.

La scelta di Esperienze 84 di adottare un Sistema Integrato di Gestione della Qualità e della Sicurezza Alimentare, in conformità ai requisiti delle norme *ISO 9001*, nasce dalla volontà di uniformare le modalità operative e di governare i processi di erogazione del servizio di ristorazione, a beneficio del Committente e degli utenti.

La nostra società garantisce dunque, nel rispetto della normativa europea e nazionale vigente e degli standard volontari più restrittivi, che le attività della "*filiera alimentare interna*" (produzione, conservazione, trasporto, distribuzione) siano effettuate in modo sicuro, attraverso l'applicazione di procedure preventive e correttive basate sui principi del Sistema HACCP.





Vitale risulta inoltre essere la fase di **controllo del processo produttivo**. Infatti, la qualità e la rintracciabilità dei prodotti rappresentano i fondamenti della fase di qualificazione aziendale. L'Obiettivo è quello di essere in grado di assicurare al Committente ed ai consumatori i seguenti requisiti:

- Conformità agli standard igienici, merceologici e di etichettatura di legge.
- Riconoscimento del BOLLO CE per tutti gli stabilimenti che trattano prodotti di origine animale.
- Certificazioni del Sistema di Gestione secondo norme ISO ed altri schemi normativi volontari (es: ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001).
- Assenza di prodotti e/o ingredienti con OGM.
- Rispetto dei criteri igienico sanitari, delle modalità di conservazione, trasporto, consegna e distribuzione presso le unità produttive.
- Report periodici delle verifiche ispettive e degli esiti delle analisi microbiologiche e chimico-fisiche effettuate dai fornitori a campione sulle partite oggetto della fornitura del capitolato.

Pertanto, in merito alla **gestione delle non conformità e dei reclami**, l'obiettivo della scrivente è quello di implementare un sistema trasparente in grado di tracciare nel tempo le relative azioni correttive e di miglioramento intraprese. Emerge il bisogno di "*condividere le regole del gioco*" con il Committente, identificare le responsabilità delle verifiche, governare tempi e metodi di azione-reazione (gestendo al meglio gli eventuali reclami) in modo preciso e puntuale, al fine di sviluppare comportamenti virtuosi che contribuiscano in modo determinante al miglioramento della qualità oggettiva e percepita del servizio.

In caso in cui venga richiesta l'apertura di una non conformità, ivi incluso i reclami, anche in base alla tipologia ed alla relativa urgenza, la segnalazione potrà essere inoltrata dal personale del Committente abilitato mediante la compilazione dell'apposita modulistica cartacea, oppure telefonando al Responsabile/Addetto alla Qualità. Lo stesso procederà all'apertura della non conformità e costantemente aggiornerà il Committente sull'evoluzione della pratica fino alla sua chiusura. Nella segnalazione dovrà essere indicata:

- la scuola/area;
- il tipo di problema riscontrato;
- la persona di riferimento del luogo;
- i recapiti della persona che ha richiesto la segnalazione per eventuali comunicazioni.

Ai fini della tracciabilità e della trasparenza delle azioni, ogni procedura dichiarata risolta dal Responsabile aziendale può essere visionata dal dipendente del Committente che l'ha creata, il quale può anche non accettare la risoluzione, indicandone le motivazioni. In questo caso la pratica necessita ovviamente di ulteriore analisi.

La **verifica periodica dell'efficacia/efficienza delle azioni correttive** viene effettuata attraverso il monitoraggio dei parametri critici, ovvero verificando che la non conformità di origine non sia ripetitiva nel tempo e nello spazio, secondo i tempi stabiliti nella pianificazione dell'azione correttiva contenuti nel "*Rapporto di Non Conformità*", come prevede la procedura del Sistema di Qualità Aziendale.

Ciascun addetto, sotto la supervisione del Direttore e del Capo Cuoco, è responsabile di garantire che le condizioni operative e igienico-sanitarie siano conformi a quanto descritto nel *MGSA*, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- Controllo delle condizioni igieniche degli ambienti e delle attrezzature di lavoro prima dell'inizio delle attività.
- Controllo delle temperature degli alimenti durante le fasi di lavorazione e cottura.
- Abbattimento rapido di temperatura (<10°C entro 2 ore al cuore del prodotto, se necessario per esigenze igieniche) e conservazione (0°/+3°C) degli alimenti.
- Controllo sensoriale e termico degli alimenti crudi (<10°C) e cotti (> 75°C) pronti per il confezionamento nei contenitori termici o per la distribuzione agli utenti.



PIANO DEI TRASPORTI E CONSEGNA DEI PASTI AI TERMINALI DI CONSUMO

Dal sopralluogo effettuato è emerso che, l'espletamento dei servizi di trasporto si renderà necessario solamente nel periodo necessario all'adeguamento del centro cottura della Scuola dell'infanzia di Roccantica. La seguente tabella contiene nel dettaglio il piano dei trasporti:

| TABELLA TRASPORTO PASTI | | | | | | |
|--------------------------|--|--|------------------------|----------------------|-------------------------------|-----------------|
| <i>Furgone n.</i> | <i>Partenza da</i> | <i>Punto di Arrivo</i> | <i>Orario partenza</i> | <i>Orario arrivo</i> | <i>Tempi di Percorrenza</i> | <i>Distanza</i> |
| 1 primo turno andata | Centro Cottura Via G. De Vito, 14 Poggio Mirteto | Scuola dell'Infanzia di Roccantica | 11,40 | 11,55 | 15 Minuti | 11 Km |
| 1 primo turno ritorno | Scuola dell'Infanzia di Roccantica | Centro Cottura Via G. De Vito, 14 Poggio Mirteto | 12,55 | 13,10 | Percorso di ritorno 15 Minuti | |

In caso di variazioni degli orari apportate da parte dell'istituto comprensivo ci adatteremo alle nuove esigenze di orario.

L'orario di arrivo, indicato in tabella, coincide con quello dell'inizio della somministrazione.

Gli automezzi adibiti al trasporto dei pasti devono rispondere ai requisiti richiamati agli artt. 31-43-44-51 del D.P.R. 26/03/80 n. 327 e delle Circolari Ministero della Sanità n. 703/60.00/2/1655 del 24/01/84 e n. 79 del 16/10/80.

1) Scuola infanzia primaria e secondaria di Casperia: non necessita di trasporti in quanto il refettorio è adiacente al centro di cottura;

2) Scuola infanzia e primaria di Cantalupo in Sabina: non necessita di trasporti in quanto i refettori sono adiacenti al centro di cottura;

Gli automezzi avranno le seguenti caratteristiche: vano di guida distinto dal piano di carico, vano di carico rivestito di resine epossidiche o smalti ad acqua per uso alimentare per consentire una facile sanificazione.

Precisiamo inoltre che Esperienze 84 ha un contratto con fornitori di noleggio automezzi in grado di garantire la sostituzione dell'automezzo nelle 24 ore, pertanto siamo in grado di adeguarci con estrema rapidità alle eventuali e/o diverse esigenze.

PIANO DI SANIFICAZIONE AUTOMEZZI

Per sanificazione s'intende quel complesso di procedimenti e operazioni atti a rendere igienicamente idonei al trasporto di alimenti, gli automezzi destinati a tale compito, riducendo in misura sufficiente la carica microbica e o qualsiasi decontaminazione mediante operazioni di pulizia, detergenza e/o disinfezione. La sanificazione si ottiene attraverso due operazioni importanti: deterzione/pulizia e disinfezione. Un ciclo di pulizia e disinfezione degli automezzi comprende: rimozione sporco grossolano: con spugne, spazzole, acqua; deterzione: con acqua (tra i 40°C e i 60°C circa) e detersivo opportunamente dosato; risciacquo per eliminare le tracce di sporco e di detersivo: con abbondante acqua fino a totale scomparsa del detersivo; disinfezione per uccidere i microrganismi ancora presenti: con soluzioni di acqua e disinfettante, rispettando i tempi di contatto; risciacquo per eliminare le tracce di disinfettanti: con abbondanza di acqua; asciugatura per evitare ristagni di acqua. Il responsabile deve verificare il corretto utilizzo dei prodotti per la pulizia da parte degli autisti, nel rispetto del piano di Sanificazione e deve inoltre registrare l'intervento effettuato sul modulo "Registro di Sanificazione". La sanificazione del vano di carico avrà cadenza giornaliera, la disinfezione avrà cadenza settimanale, il lavaggio della cabina e l'esterno avrà cadenza settimanale, i prodotti utilizzati saranno a scarso impatto ambientale (Ecolabel).



| | Frequenza Operazioni di lavaggio | Frequenza Operazioni di sanificazione |
|--------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| <i>Cabina di guida</i> | Settimanale | |
| <i>Pavimento vano</i> | Giornaliero | Settimanale |
| <i>Pareti interne</i> | Giornaliero | Settimanale |
| <i>Superfici esterne</i> | Quindicinale | Quindicinale |

Nel caso di temporaneo malfunzionamento di uno dei centri cottura oggetto dell'appalto, verrà utilizzato l'altro come centro di preparazione dei pasti destinati al trasporto. Nel caso invece, seppur remoto, di contemporaneo malfunzionamento di entrambi i centri cottura, la scrivente, operando da oltre 30 anni in molti Comuni limitrofi e presentando ad oggi una vasta capillarizzazione sul territorio, ha a disposizione diversi centri cottura di emergenza con caratteristiche quantomeno analoghe a quelli utilizzati per l'appalto in oggetto, da poter utilizzare per supportare qualsivoglia temporaneo imprevisto verificatosi.

Durante il trasporto, nel caso in cui questo si renda necessario, particolare attenzione viene inoltre posta sul **rispetto delle temperature ideali di conservazione dei prodotti trasportati** (oltre i 65 C° per gli alimenti consumati caldi ed inferiore ai 10 C° per quelli refrigerati). Viene infatti previsto il controllo delle temperature sia in partenza che presso il terminale di arrivo.

Tale fase sarà svolta in conformità e nel pieno rispetto delle indicazioni contenute nel *DPR 327/80* e nel *REG CE 852/2004*, impiegando per il trasporto *Contenitori Isotermici* di nuova generazione per la veicolazione dei pasti, la cui tipologia varierà a seconda della distanza del terminale, dei tempi di percorrenza e delle registrazioni di temperature dei pasti dal momento della cottura al loro porzionamento.

I contenitori isotermici sono specificatamente realizzati per contenere le teglie *Gastro-Norm* in acciaio inox, sono muniti di coperchio con guarnizione, lavabili e sanificabili. I contenitori isotermici offerti hanno caratteristiche tecniche capaci di mantenere fino ad oltre 4 ore una temperatura interna di +75°C, consentendo di effettuare il trasporto dei pasti caldi rispettando il mantenimento delle temperature di sicurezza (+65°C) e di evitare contaminazioni crociate con i pasti destinati ad altri utenti. Inoltre, tutti i dati rilevati verranno registrati su apposite schede dell'Autocontrollo del nostro Manuale di Autocontrollo.

| PROPOSTE MIGLIORATIVE | |
|--|---|
| <i>Disponibilità di furgoni di emergenza</i> | La società, operando da oltre 30 anni in diversi Comuni limitrofi, dispone di un parco automezzi composto da n°8 unità. Pertanto in caso di rottura o malfunzionamento degli automezzi impiegati nell'appalto, sarà in grado di effettuare una sostituzione tempestiva. |
| <i>Accordi con società di noleggio automezzi</i> | Esperienze 84 ha inoltre un contratto con fornitori di noleggio automezzi in grado di garantirne la sostituzione immediata, essendo dunque in grado di adeguarci con estrema rapidità alle diverse esigenze. |

1.3. PIANO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DEI CENTRI COTTURA E DEI REFETTORI

Considerando prioritari gli obiettivi riguardanti il mantenimento di una corretta **attività di pulizia e sanificazione** presso i locali di refezione ed in conformità a quanto previsto dal Manuale di Autocontrollo Aziendale, le aree sottoposte ai trattamenti sono suddivise in:

- aree di preparazione e distribuzione pasti;
- aree per la consumazione pasti;
- aree di magazzino;
- spazi comuni;
- servizi igienici.



Nello specifico, le operazioni di pulizia comprendono: la spolveratura a umido, il lavaggio degli arredi, la spazzatura e il lavaggio dei pavimenti, la sanificazione dei servizi igienici e il lavaggio dei vetri. Il piano di pulizia e disinfezione è caratterizzato da una sequenza operativa standard che garantisce il risultato ottimale delle prestazioni igienico-sanitarie per le macchine, le attrezzature e le superfici a contatto diretto o indiretto con gli alimenti.

Riguardo la **PERIODICITA'** con cui questi vengono effettuati, si specifica che i **trattamenti giornalieri di pulizia** verranno eseguiti al termine della produzione con lo scopo di ripristinare lo standard igienico-sanitario iniziale, ottenuto attraverso l'eliminazione della sporcizia organica e inorganica e con l'abbattimento della carica microbica su macchine, attrezzature, utensili, superfici e servizi igienici. Questi verranno poi registrati su apposita scheda dell'operatore (*check list*).

I **trattamenti periodici di pulizia** vengono invece svolti con frequenza prestabilita e hanno lo scopo di garantire, nel tempo, lo standard igienico e la corretta manutenzione degli elementi ambientali, quali pavimenti, rivestimenti, soffitti, magazzini, vetrate, elementi di arredo, sistemi di aspirazione, ecc. Tali interventi saranno registrati su apposita *check list*.

Prima di iniziare le operazioni di pulizia, gli operatori devono indossare divisa di colore diversa da quella per le attività di cucina, confezionamento, trasporto e distribuzione e indossare i *D.P.I.* (Dispositivi di Protezione Individuale) specifici (guanti normali, guanti anticalore blu, grembiule PVC, stivali antisdrucciolo).

I **trattamenti straordinari** hanno infine lo scopo di ripristinare lo standard igienico-sanitario, il quale può essere compromesso da tutte quelle cause che possono pregiudicare a livello ambientale la salubrità degli elementi prodotti (presenza di microrganismi patogeni e/o animali indesiderati, allagamenti, alluvioni o altre calamità che possono riversare acque reflue all'interno dei locali).

La continua dedizione e la volontà di raggiungere il minor impatto ambientale possibile e di sviluppare una reale politica ambientale, hanno portato, per quanto possibile, all'utilizzo di prodotti ecocompatibili, riportanti il marchio **Ecotag**, oltre che prodotti biologici; quando ciò non è possibile si propone l'utilizzo di prodotti chimici fabbricati da aziende altamente qualificate e con i requisiti certificati *ISO 14001*. I prodotti pulenti contribuiscono direttamente, mediante la loro azione, alla determinazione del metodo di pulizia e di conseguenza viene necessaria da parte nostra una conoscenza reale del prodotto stesso ed una fiducia totale nella ditta produttrice, ottenute solo in seguito a prove ed analisi ripetute ed effettuate in distanze e tempi diversi. Inoltre, tutto il personale addetto ai servizi di pulizia viene sistematicamente preparato ed aggiornato alla conoscenza ed all'uso corretto dei prodotti, attraverso corsi di formazione, tenuti in aula per la parte teorica ed in loco per la parte tecnico-pratica.

La tabella seguente indica la **frequenza con cui i trattamenti di pulizia vengono effettuati** nelle varie superfici, distinguendo tra trattamenti Ordinari e Straordinari:

| PIANO / SUPERFICIE | FREQUENZA TRATTAMENTI ORDINARI | FREQUENZA TRATTAMENTI STRAORDINARI |
|-----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| <i>Frigorifero Ripiani</i> | Giornaliero | Settimanale |
| <i>Frigorifero Porte/Maniglie</i> | Giornaliero | Quindicinale |
| <i>Frigorifero Rivestimenti</i> | | Settimanale |
| <i>Pavimenti cucina</i> | Giornaliero | Settimanale |
| <i>Pavimenti refettorio</i> | Giornaliero | Settimanale |
| <i>Pattumiere</i> | Giornaliero | Settimanale |
| <i>Vasche Bagnomaria</i> | Giornaliero | Settimanale |
| <i>Superficie neutre inox</i> | Giornaliero | Settimanale |
| <i>Scaffalature per stoviglie</i> | Giornaliero | Settimanale |
| <i>Porte e stipiti</i> | Giornaliero | Quindicinale |
| <i>Tavoli e sedie</i> | Giornaliero | Quindicinale |
| <i>Vetri</i> | | Settimanale |
| <i>Lavabi</i> | Giornaliero | Settimanale |
| <i>Armadietti interno</i> | | Quindicinale |
| <i>Armadietti esterno</i> | Giornaliero | Settimanale |
| <i>Sanitario interno/esterno</i> | Giornaliero | Settimanale |



Andiamo di seguito ad introdurre il processo di **Sanificazione Ambientale**. Con tale termine si intende, in campo alimentare, *un insieme di operazioni atte a rendere igienicamente idonei gli ambienti produttivi*. L'ambiente alimentare comprende tutti quegli aspetti che direttamente o indirettamente possono influire sull'andamento igienico-sanitario della produzione di alimenti, quali: le aree confinanti, l'acqua utilizzata, le opere murarie, gli impianti, le zone di produzione, le attrezzature, gli utensili e il personale operante. Ognuno di questi aspetti determina l'idoneità dell'intero ambiente, a causa dell'andamento "a cascata" tipico del settore alimentare e del rapporto tra produzione e sanificazione che, pur costituendo fasi indipendenti tra loro, sono strettamente correlate.

La sanificazione di ambienti alimentari deve dunque essere condotta con programmi e tecniche di lavoro adeguati, uniti ad un personale adeguatamente addestrato e sensibilizzato a tali problematiche.

Le caratteristiche fondamentali di tale programma sono le seguenti: fasi operative dei trattamenti; caratteristiche dei prodotti impiegati; compiti del Responsabile del Servizio; suddivisione delle aree di sanificazione e dei processi di sanificazione per ogni area; elenco degli accessori di sicurezza autorizzati; elenco dei prodotti autorizzati. Importante è inoltre il rispetto dell'utilizzo di panni di diverso colore in funzione della superficie da trattare. Nello specifico viene utilizzato: un **Panno Blu** per arredi ed attrezzature; un **Panno Rosso** per i sanitari; un **Panno Giallo** per la zona lavabo e i piatti doccia; un **Panno Verde** per le polveri pesanti (davanzali, ecc.); un **Panno Grigio** per l'operazione di disinfezione. Per quanto riguardante i **Materiali di Consumo** (panni sintetici, tamponi, spugne) si evidenzia che essi debbano possedere le seguenti caratteristiche tecniche: rispondere alle direttive CE in materia di etichettatura e composizione; essere accompagnati dalla scheda tecnica che fornisce precise indicazioni circa l'utilizzo ottimale e il corretto lavaggio (se non trattasi di materiali monouso); prodotti da fornitori certificati *ISO 9001*.

Tra i **Dispositivi di Protezione Individuale (D.P.I.)** troviamo invece:

- i guanti normali/anticalore;
- il grembiule PVC;
- le scarpe antisdrucchiolo.

Essi devono: possedere il marchio CE e le omologazioni alle norme specifiche per la categoria di dispositivi; essere accompagnati dalla scheda tecnica che fornisce precise informazioni circa l'utilizzo e le precauzioni di sicurezza durante l'uso e la manutenzione ordinaria; essere prodotti da fornitori certificati *ISO 9000*.

Gli **interventi di Igiene Ambientale** sono invece l'insieme delle operazioni rivolte al monitoraggio e alla lotta delle forme viventi infestanti (insetti, parassiti e roditori) o dannose che possono procurare danni agli ambienti e malattie all'uomo. I pericoli dovuti alla presenza di animali nelle cucine sono in particolare legati alla possibile infestazione da parte di insetti specifici, tra cui scarafaggi, tignole, mosche, etc.



Abbiamo perciò ritenuto opportuno focalizzare l'attenzione sulla **prevenzione** e la **profilassi**. Esperienze 84 attuerà a tal fine un programma integrato di difesa di tipo preventivo, effettuando inoltre monitoraggi ambientali.

Gli **interventi di derattizzazione** verranno eseguiti mediante la distribuzione di esche derattizzanti, registrate ed autorizzate dal Ministero della Salute, poste in opera da tecnici all'interno di appositi contenitori accessibili solamente a tali roditori.

Tali **operazioni di disinfestazione** saranno eseguite in orari consoni, evitando di disturbare le normali operazioni di cucina, trasferimento e stoccaggio dei materiali alimentari, nel rispetto delle persone che operano nell'ambiente, dei prodotti alimentari e dei tempi applicativi. I prodotti utilizzati non interagiranno con le superfici trattate (assenza di contaminazione, corrosione o altro danneggiamento), evitando dunque qualsivoglia contaminazione del prodotto alimentare.

Il servizio di **monitoraggio della presenza di insetti striscianti** ha infine lo scopo di rilevare e documentare la presenza o non presenza di parassiti all'interno degli ambienti di lavorazione mediante l'impiego di apposite trappole a feromoni, installate da tecnici all'interno dei locali interessati a cadenze



periodiche. Interventi di derattizzazione, disinfestazione e deblattizzazione saranno effettuati quando il quest'ultimo ne evidenzia l'esigenza.

Riguardo invece il **Piano di Sanificazione degli Automezzi** si veda il Punto 1.1 (Piano di Sanificazione Automezzi).

1.4. SOMMINISTRAZIONE MERENDE (omissis)

1.5. SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA ALIMENTARE: POSSESSO DI CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

La Società Cooperativa Esperienze 84, possiede la certificazione sul **SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA ALIMENTARE** secondo la norma **ISO 22000:2005** per il seguente campo di applicazione: “preparazione, allestimento, somministrazione e trasporto di pasti in legume fresco caldo per la ristorazione scolastica”. (Certificato n. IT266492, rilasciato da BUREAU VERTITAS Certification)
In **Allegato B** è possibile visionare la copia del certificato.

1.6. SISTEMA DI RINTRACCIABILITÀ NELLE FILIERE AGRO-ALIMENTARI: POSSESSO DI CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

La Società Cooperativa Esperienze 84 possiede la certificazione **UNI EN ISO 22005:2005** sul **SISTEMA DI RINTRACCIABILITÀ NELLE FILIERE AGRO-ALIMENTARI** per il seguente campo di applicazione: “pasto finito per strutture scolastiche in legume fresco-caldo”. La certificazione riguarda dunque il prodotto ed il sistema di rintracciabilità nelle filiere agro-alimentari. (Certificato n. 962/001, rilasciato da BUREAU VERTITAS Certification)
In **Allegato C** è possibile visionare la copia del certificato.

2) PROGRAMMA ALIMENTARE

2.1. PROPOSTE DI MENU' PER ARRICCHIRE L'OFFERTA ALIMENTARE

L'elevata qualità degli alimenti presenti nei menù proposti da Esperienze 84 è data dalla loro provenienza “dalla filiera corta” o a “chilometri zero”, dall'agricoltura biologica, **dal mercato equo e solidale, nonché dalla fornitura di prodotti DOP, IGP, tipici e tradizionali.** Infatti, l'azienda già prima della introduzione dei “Criteri di sostenibilità energetica e ambientale” sancita con l'art. 34 del *D. Lgs. n.50/2016*, in combinato normativo con gli artt. 144 e 95, comma 3, lettera a), e comma 6, elaborava menù che limitavano al minimo l'utilizzo di prodotti contenenti grassi idrogenati, conservanti, coloranti ed emulsionanti chimici e di sintesi, garantendo comunque un'alimentazione varia, mai monotona e che rispetta i principi indicati dai pediatri e dai nutrizionisti. I menù elaborati sono tali che tutti i prodotti alimentari sono freschi, scelti rispettando la stagionalità (questo consente di sfruttare al meglio tutte le loro proprietà nutritive), privilegiando i sapori autentici e semplici, prestando attenzione alla salvaguardia ed alla sostenibilità ambientale.

Inoltre la scrivente, una volta alla settimana, provvederà a somministrare anche il **DOLCE** alla fine del pasto, oppure, in accordo con l'organizzazione scolastica, come colazione al mattino, in orario da concordare con quest'ultima.



Infine, con lo scopo di di accrescere nei bambini sia la partecipazione al momento del pasto sia le conoscenze culturali e del territorio locale, Esperienze 84 ha voluto inserire delle **GIORNATE A TEMA**. Pertanto, nel corso dell'appalto, in accordo con i rappresentanti dell'Ente appaltante, saranno previste delle giornate particolari che prevedranno la preparazione di menu a tema, con piatti particolari tipici tradizionali. Nello specifico, la scrivente propone di inserire seguenti temi:

- **Menù Etnici**; dall'analisi delle diverse etnie presenti sul territorio locale, è stato riscontrato che in tale zona vivono e lavorano immigrati provenienti da diversi Paesi stranieri. L'integrazione sociale può essere favorita anche attraverso il messaggio proveniente dal cibo e dall'alimentazione, mediante l'iniziativa di far assaporare a tutti i bambini delle scuole i piatti tipici tradizionali delle principali etnie presenti sul territorio. Verranno dunque realizzati diversi menù etnici, rappresentativi delle principali etnie presenti nel territorio locale.



L'esperienza maturata dall'azienda nella refezione scolastica ha permesso di elaborare efficacemente tali tipologie di menù, scegliendo piatti caratteristici ma che contemporaneamente che presentino gusti e sapori vicini a quelli della tradizione italiana, al fine di ridurre al massimo le criticità provocate da sapori e spezie troppo marcati, spesso poco graditi dai bambini.

- **Menu per le Feste e le Ricorrenze**; durante l'arco dell'anno sono presenti numerose feste e ricorrenze tradizionali, sia popolari, sia religiose o che, pur se non sono più celebrate, meriterebbero di essere ricordate o riscoperte, adeguando l'alimentazione della giornata all'evento. Verranno a tal fine proposti i seguenti menu delle ricorrenze: **menù di Carnevale** (ultimo Giovedì e Martedì di Carnevale); **menù delle Ceneri** (Mercoledì delle Ceneri); **menù di Natale** (ultimo giorno di scuola prima della chiusura per le vacanze natalizie); **menù di Pasqua** (ultimo giorno di scuola prima della chiusura per le vacanze di Pasqua). In tali giornate verranno pertanto formulati appositi menù correlati con le tradizionali pietanze solitamente consumate dalle famiglie, sempre nel rispetto dei valori nutrizionali relativi ai menù proposti.

Verranno inoltre organizzate durante l'anno almeno tre giornate con **menù Fantastici**, riferiti cioè ai personaggi di cartoni animati o film di fantasia. Queste giornate saranno animate con disegni ed iniziative e verranno preventivamente concordate con l'Ente. Le alternative proposte in questi menu avranno le stesse caratteristiche qualitative e apporti nutrizionali dei menù ordinari. Di seguito ne vengono riportati alcuni, a titolo esemplificativo:

| Menù "Peter Pan" | Menù "La Spada nella Roccia" | Menù "Shrek" |
|---------------------------------------|---|-------------------------|
| Stuzzichini dell'isola che non c'è | Antipasto magico di Merlino | Delizie di Fiona |
| Farfalle alla Campanellino | Brodo magico | Pasta all'Orco verde |
| Pollo alla Peter Pan | Uova cotte da Maga Magò | Arrosto di Ciuchino |
| Spinaci croccanti con polvere di fata | Patatine di Fata Morgana | Carciofi di Shrek |
| Macedonia di Trilly | Dessert di Re Artù | Biscotto Pan di Zenzero |

- **Menù Regionali**; con l'obiettivo di favorire l'incontro dei bambini con piatti e sapori diversi, viene proposta l'iniziativa di introdurre 20 menù regionali, a supporto di quello ordinario. Tale progetto verrà supportato con interventi di comunicazione, che coinvolgeranno anche gli insegnanti, mediante illustrazioni del territorio e delle tradizioni regionali italiane.

Comune di Casperia prot. in arrivo n° 0006210 del 13-11-2019



Di seguito presentiamo i menù regionali che, se di interesse, verranno proposti secondo un calendario stabilito di comune accordo con l'Ente:

| <i>Lombardia</i> | <i>Campania</i> | <i>Piemonte</i> | <i>Emilia Romagna</i> |
|--------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Polenta al pomodoro | Ragù napoletano | Gnocchi al pomodoro | Tortellini in brodo |
| Bocconcini alla milanese | Polpettine all'Ischiatana | Brasato al barolo | Pollo alla bolognese |
| Spinaci alla lombarda | Involtini di verza di Pompei | Patate alla savoiarda | Carote alla parmigiana |
| <i>Lazio</i> | <i>Sardegna</i> | <i>Liguria</i> | <i>Umbria</i> |
| Gnocchi alla romana | Gnocchetti sardi al sugo | Pasta al pesto genovese | Spaghetti alla norcina |
| Pollo alla rietina | Pollo alla cagliaritana | Nasello alla ligure | Bovino alla perugina |
| Carciofi alla giudia | Pane frattau | Carciofi all'imbrogliata | Cavolina in insalata |
| <i>Valle d'Aosta</i> | <i>Sicilia</i> | <i>Trentino Alto Adige</i> | <i>Molise</i> |
| Zuppa alla valligiana | Pasta con le sarde | Canederli allo speck | Riso alla verza |
| Uova e fontina | Pollo alla catanese | Gulasch alla tirolese | Polpette casce e ova |
| Verdura alla valleè | Caponata alla palermitana | Fagioli en bronzon | caponata |
| <i>Abruzzo</i> | <i>Puglia</i> | <i>Veneto</i> | <i>Basilicata</i> |
| Pasta al sugo abruzzese | Frisedda in insalata | Bigoli in salsa | Cavatelli e cime di rapa |
| Maiale alla teramana | Minestra alla leccese | Nasello alla veneziana | Nasello alla lucana |
| Zucchine alla pescarese | Bocconcini alla brindisina | Insalata di radicchio | Patate raganate |
| <i>Toscana</i> | <i>Marche</i> | <i>Friuli Venezia Giulia</i> | <i>Calabria</i> |
| Caciucco alla toscana | Spaghetti all'ascolana | Brodetto alla triestina | Spaghetti cò la mollica |
| Merluzzo alla livornese | Nasello marchigiano | Rambasicci | Limanda alla silana |
| Ceci al caciucco | Spinaci maceratesi | Patate in tecia | Zucchine alla ionica |

- **Menu stagionali;** di seguito esposti i menù stagionali proposti dalla scrivente, che per una maggiore rotazione degli alimenti vengono offerti su **5 settimane**.

STRUTTURA DEI MENÙ – COMPOSIZIONE DEL PRANZO OFFERTO

- Primo piatto
- Secondo piatto
- Contorno
- Pane
- Frutta, yogurt, succo di frutta o dessert

ARTICOLAZIONE DEI MENÙ

Entrambi i menù (estivo ed invernale) si articolano su 5 settimane. Il menù invernale va dal **1 Novembre al 31 Marzo**, mentre quello estivo dal **1 Aprile al 31 Ottobre**. Di seguito sono analiticamente esposti i due menù:

| MENU' INVERNALE | | | | | |
|------------------------|---|--|---|---|--|
| | I Settimana | II Settimana | III Settimana | IV Settimana | V Settimana |
| <i>Lunedì</i> | Riso al pomodoro Sogliola al limone Patate lesse/ al forno Pane Frutta stagione | Pasta e fagioli Affettati e formaggio Insalata mista Pane Yogurt | Pasta al pomodoro Polpette di carne al forno Insalata mista Pane Frutta di stagione | Tortellini al pom. Fettina panata al forno Verdura cotta Pane Succo di frutta | Pasta al pomodoro Bastoncini di pesce Verdura cotta Pane Frutta di stagione |
| <i>Martedì</i> | Pasta olio e parm. Affettati misti Verdure all'olio Pane Frutta di stagione | Risotto allo zafferano Arrosto di maiale Spinaci saltati Pane Frutta di stagione | Maccheroni al pom. Filetti di merluzzo impanati Carote filangè Pane Succo di frutta | Minestra con lenticchie Formaggio grana Patate al forno Pane Frutta di stagione | Pasta gratinata Frittata con zucchine, omelette o formaggi Finocchi o insalata Pane Banana |



MENU' INVERNALE

| | I Settimana | II Settimana | III Settimana | IV Settimana | V Settimana |
|------------------|--|--|---|--|--|
| <i>Mercoledì</i> | Minestra di verdure passate Arrostato di vitello Purea di patate Pane Dessert | Pasta al pesto Filetti di platessa al forno Patate a forno Pane Frutta di stagione | Riso e piselli Straccetti Insalata Pane Banana | Gnocchi al pom. Coscio di pollo al forno Verdure cotte Pane Frutta di stagione | Minestrone Fesa di tacchino Verdure saltate Pane Frutta di stagione |
| <i>Giovedì</i> | Pasta al tonno Bastoncini di merluzzo impanati Finocchi crudi Pane Frutta stagione | Gnocchi al ragù Fesa di tacchino panata Verdure cotte Pane Succo di frutta | Minestra di verdure Crocchette di patate Carote al vapore Pane Frutta di stagione | Risotto alla parmigiana Polpette di pesce al forno Insalata Pane Frutta stagione | Ravioli burro e salvia Spezzatino di vitello con patate Pane Yogurt |
| <i>Venerdì</i> | Pasta al pomodoro Petto di pollo Piselli al vapore Pane Banana | Pasta gratinata Prosciutto cotto Patate fritte Pane Frutta stagione | Pasta in bianco Frittata Verdure cotte Pane Frutta di stagione | Passato di verdure Sformato di patate Verdure cotte Pane Dessert | Risotto alla paesana Trancio di pesce Insalata Pane Frutta di stagione |

MENU' ESTIVO

Comune di Casperia prot. in arrivo n° 0006210 del 13-11-2019

| | I Settimana | II Settimana | III Settimana | IV Settimana | V Settimana |
|------------------|--|---|--|--|---|
| <i>Lunedì</i> | Riso ai funghi Coscio di pollo al forno Patate al forno Pane Frutta di stagione | Pasta e piselli Prosciutto crudo Fagiolini all'agro Pane Succo di frutta | Minestrone di verdure Filetti di merluzzo impanati Patate fritte Pane Frutta di stagione | Penne al pomodoro Scaloppine di vitello al limone Carote filangè Pane Banana | Gnocchi al pom. Trancio di pesce al pomodoro Insalata Pane Frutta di stagione |
| <i>Martedì</i> | Pasta al tonno Filetto di platessa alla mugnaia Carote filangè Pane Dessert | Insalata di riso Polpette di vitello al forno Spinaci Pane Frutta di stagione | Pasta al pomodoro Bresaola, rucola e grana Pane Succo di frutta | Passato di verdure con riso Bastoncini di merluzzo Patate lesse/al forno Pane Frutta di stagione | Pasta caprese Petto di pollo alla mugnaia Verdure saltate Pane Frutta di stagione |
| <i>Mercoledì</i> | Minestrone Straccetti Verdure alla piastra Pane Banana | Gnocchi al pomodoro Formaggio grana Verdure saltate Pane Frutta di stagione | Pasta al pesto Filetti di sogliola al limone Insalata di finocchi Pane Banana | Risotto al pomodoro Petto di tacchino Verdure cotte Pane Frutta di stagione | Minestra di legumi Prosciutto cotto Melanzane funghetti/zucchine Pane Yogurt |
| <i>Giovedì</i> | Pasta con melanzane/zucch. Mozzarella caprese Pane Frutta di stagione | Minestra di lenticchie Pesce al forno Carote al vapore Pane Yogurt | Risotto parmigiana Scaloppine di maiale ai funghi e piselli Pane Frutta di stagione | Pasta e zucchine Crocchette di patate Insalata Pane Succo di frutta | Ravioli burro salvia Spezzatino vitello Patate Pane Banana |
| <i>Venerdì</i> | Fusilli pomodoro e basilico Omelette al formaggio Insalata Pane Frutta di stagione | Risotto primavera Fesa di tacchino Patate lesse/forno Pane Frutta di stagione | Pasta al pomodoro Coscio pollo forno Insalata mista Frutta di stagione | Pasta e fagioli Frittata di zucchine Verdura cotta Pane Dessert | Maccheroni pomodoro Filetti sogliola imp Finocchi crudi Pane Frutta di stagione |



Ai suddetti menù va aggiunta **acqua minerale naturale**.

Di seguito vengono invece esposte le grammature degli alimenti, formulate in base alle diverse fasce di età:

| GRAMMATURE VARI ALIMENTI AL NETTO DEGLI SCARTI | | | |
|--|-------------|---------|------------|
| ALIMENTI | PRE-MATERNA | MATERNA | ELEMENTARE |
| PANE | 40 | 50 | 70 |
| PASTA O RISO (asciutti) | 40 | 50 | 70 |
| PASTA O RISO (minestre) | 20 | 30 | 35 |
| RAVIOLI | 50 | 60 | 80 |
| TORTELLINI (asciutti) | 50 | 60 | 80 |
| TORTELLINI (brodo) | 40 | 50 | 70 |
| GNOCCHI | 160 | 180 | 200 |
| PARMIGIANO GRATT. | 5 | 5 | 5 |
| OLIO/BURRO (per condire) | 5 | 5 | 5 |
| POMODORI PELATI | 60 | 70 | 80 |
| TONNO PER PASTA | 9 | 10 | 12 |
| LEGUMI (freschi contorno/minestra) | 60 | 70 | 80 |
| LEGUMI (minestra) | 25 | 30 | 40 |
| CARNE BOVINO/SUINO | 60 | 70 | 90 |
| CARNE MACINATA | 30 | 30 | 30 |
| POLLO O TACCHINO (petti) | 60 | 70 | 90 |
| POLLAME CON OSSA | 90 | 90 | 130 |
| PESCE (intero) | 90 | 90 | 110 |
| FILETTO MERLUZZO | 80 | 80 | 100 |
| POLPETTE PLATESSA | 90 | 90 | 100 |
| PROSCIUTTO (crudo e cotto) | 30 | 40 | 50 |
| FORMAGGI MOLLI (mozzarella, stracchino, etc.) | 40 | 50 | 60 |
| GRANA | 30 | 40 | 50 |
| VERDURA COTTA | 120 | 130 | 150 |
| VERDURA PER MINISTRONE | 60 | 70 | 100 |
| BIETA PER MINISTRONE | 20 | 20 | 20 |
| CAROTE PER MINISTRONE | 20 | 20 | 20 |
| PATATE PER MINISTRONE | 20 | 20 | 20 |
| POMODORI PER MINISTRONE | 20 | 20 | 20 |
| PATATE PER CONTORNI | 100 | 120 | 150 |
| INSALATA VERDE | 100 | 100 | 130 |
| INSALATA DI POMODORI | 100 | 100 | 110 |
| INSALATA DI FINOCCHI | 100 | 130 | 150 |
| FRUTTA DI STAGIONE | 150 | 150 | 150 |
| SUCCO DI FRUTTA | 125 | 125 | 125 |
| YOGURT | 125 | 125 | 125 |
| DESSERT | 75 | 75 | 75 |

2.2.A. PRODOTTI DA AGRICOLTURA BIOLOGICA (verrà attribuito 1 punto per ogni prodotto indicato, fino a un massimo di 2 prodotti)

La scrivente si impegna a fornire, per l'intera durata dell'Appalto, i seguenti Prodotti da Agricoltura Biologica:

| Prodotti da Agricoltura Biologica impiegati nell'espletamento del servizio | | | |
|--|-----------------|------------------------------|-------------|
| N° | CODICE PRODOTTO | DESCRIZIONE PRODOTTO | FORNITORE |
| 1 | 45610 | Carote a disco BIO 2,5 kg s. | MARR S.p.A. |
| 2 | 45520 | Minestrone BIO 2,5 kg s. | MARR S.p.A. |



2.2.B. PRODOTTI D.O.P. O I.G.P. DEL TERRITORIO (verrà attribuito 1 punto per ogni prodotto indicato, fino a un massimo di 2 prodotti)

Verranno inoltre forniti, per l'intera durata dell'Appalto, i seguenti prodotti D.O.P. o I.G.P.:

| Prodotti DOP o IGP del territorio impiegati nell'espletamento del servizio | | | |
|--|-----------------|----------------------------|-------------|
| N° | CODICE PRODOTTO | DESCRIZIONE PRODOTTO | FORNITORE |
| 1 | 601226 | Bresaola I.G.P. affettata | MARR S.p.A. |
| 2 | 000701 | Salamino cacciatore D.O.P. | MARR S.p.A. |

3) MONITORAGGIO DEL SERVIZIO RESO

3.1. PROGRAMMA DI ATTIVITA' FINALIZZATE ALLA VERIFICA DEL SERVIZIO SVOLTO NEL CORSO DELL'APPALTO – ATTIVITA' DI CUSTOMER-SATISFACTION

Esperienze 84 ritiene che un sistema di monitoraggio costante del servizio di refezione scolastica sia uno strumento ottimale per comprendere la gradevolezza verso il pasto (soprattutto per i piccoli utenti che possono avere maggiori difficoltà nell'esprimersi) e l'andamento del servizio erogato.

Il piano di rilevazione periodica della gradibilità proposto per l'appalto prevede la rilevazione di dati ed informazioni qualitative attraverso indagini rivolte a bambini, insegnanti e membri della commissione mensa. In questo modo Esperienze 84 potrà sempre monitorare eventuali disservizi, al fine di minimizzare le possibilità che questi si ripetano. Gli esiti delle valutazioni rappresentano il punto di partenza per implementare i sistemi di gestione interna della qualità del servizio. Nell'analisi della soddisfazione dell'utenza e della valutazione costante del servizio, la scrivente si avvale dei seguenti strumenti:

- **Incontro a "Cucine Aperte"**; al fine di garantire la trasparenza del servizio offerto, ogni anno, all'avvio del servizio e successivamente con cadenza Annuale, Esperienze 84 organizzerà la giornata delle **CUCINE APERTE**, coinvolgendo i Dirigenti Scolastici, i Rappresentanti della Commissione Mensa e gli Insegnanti. In tale giornata gli utenti suddetti verranno fatti accedere alla Cucina, utilizzando appositi indumenti (camici, cuffiette e copri scarpe), per far conoscere, visionare e meglio comprendere tutti i locali dove si svolge quotidianamente l'attività di preparazione dei pasti. Verranno inoltre illustrate le tecniche di cucina utilizzate, le attrezzature in uso, le procedure utilizzate per l'igiene e la pulizia. Tali membri avranno inoltre l'opportunità di conoscere direttamente il personale di cucina e gli operatori dedicati al servizio.
- **La Cassetta Postale dei Consigli**; con l'obiettivo di avere costantemente un monitoraggio delle esigenze dell'utenza, Esperienze 84 inserirà all'interno del refettorio (o in qualsiasi altro locale indicato dalla Direzione Didattica), una **CASSETTA POSTALE DEI CONSIGLI**. Essa rappresenterà uno strumento per coinvolgere in prima persona i bambini fruitori del servizio, le loro famiglie ed i membri delle Commissioni Mensa. Attraverso queste iniziative, sarà possibile raccogliere idee e suggerimenti. Gli esiti delle valutazioni delle Commissioni Mensa rappresentano per Esperienze 84 il punto di partenza per implementare i propri sistemi di gestione interna della qualità del servizio.
- **A pranzo con la Commissione**; con periodicità da concordare verranno organizzati, durante l'anno scolastico, dei pranzi con la presenza dei Dirigenti della scrivente e della Commissione mensa, al fine di valutare insieme la gradibilità del pasto e contestualmente rilevare i comportamenti alimentari dei bambini. In questa occasione si potranno anche valutare i report di gradimento dei pasti (questionari di **customer satisfaction**) ottenuti nel corso dell'anno.





- **L'analisi del personale interno**; questo effettuerà infatti, a campione, dei rilevamenti diretti durante la consumazione dei pasti, provvedendo, mediante un discreto giro dei tavoli nell'ora della consumazione, alla registrazione dei dati rilevati visivamente. Il nostro personale avrà inoltre cura di annotare l'umore e l'atteggiamento dei bambini durante la permanenza nel refettorio, il loro confort, la durata delle attese e delle consumazioni. Un occhio di riguardo sarà rivolto agli utenti più piccoli, al fine di segnalare eventuali difficoltà che rendano necessaria un'ulteriore assistenza. Tale monitoraggio operativo potrà essere oggetto di relazione, da allegare ai risultati ottenuti dal programma informatico.

- **Il monitoraggio delle rimanenze della cucina**; le quantità residue nei piatti a fine consumazione e la loro natura rappresentano un elemento di analisi per valutare l'appetibilità del piatto da parte dell'utenza e il soddisfacimento rispetto al menù proposto.

Attraverso le **Schede di Monitoraggio** verrà registrato il grado di consumo delle pietanze proposte. Queste verranno poi rielaborate in report che costituiranno oggetto di analisi. L'analisi degli scarti permetterà quindi di individuare le tipologie di alimenti che non sono gradite dagli utenti, infatti tanto più l'alimento oggetto di indagine genererà scarti, tanto più significherà che questo non è stato gradito.

Una volta ultimata l'analisi ed una volta ottenuti i dati finali (contenenti l'elaborazione delle informazioni registrate nel corso delle rilevazioni), i piatti risultati "*poco graditi*" verranno elaborati nuovamente al fine di aumentarne l'appetibilità. A tal fine la scrivente, in collaborazione con il proprio Nutrizionista, si occuperà di formulare preparazioni dal sapore più affine ai desideri manifestati dall'utenza, che presentino però le medesime caratteristiche nutrizionali delle portate da sostituire.

Siamo convinti che la perfezione, impossibile da raggiungere ma quantomeno auspicabile, per un corretto servizio di ristorazione collettiva sia l'avvicinarsi il più possibile alla totale assenza di scarti alimentari al rientro dei piatti. Nella ristorazione scolastica però, avendo a che fare con bambini, le variabili sono talmente poco controllabili da rendere questo fenomeno costante e quindi merita un'attenzione decisa e una gestione il più responsabile possibile. Di seguito viene esposta, a titolo esemplificativo, il fac-simile di una Scheda di Monitoraggio:

| Rilevazione del: _____ / SCUOLA: _____ / Via: _____ | | | | |
|--|-----------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Menù INVERNALE/ESTIVO / Settimana N° ____ / N° bambini presenti ____ | | | | |
| N° Utenti Osservati | Determinazione Piatto | Porzioni Consumate per 1/4 | Porzioni Consumate per 1/2 | Porzioni totalmente consumate |
| | PRIMO | | | |
| | SECONDO | | | |
| | CONTORNO | | | |
| | PANE | | | |
| | FRUTTA/DESSERT | | | |

- **La rilevazione della soddisfazione del cliente**; Esperienze 84 è un'azienda che presta particolare attenzione al rapporto con il cliente ed a monitorare costantemente la qualità del lavoro svolto in termini di soddisfazione dei clienti in seguito al servizio erogato. La soddisfazione viene definita come la "*percezione del Cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti*". In tale ambito risulta altresì importante la registrazione dei **RECLAMI**, la modalità e gli esiti della loro gestione.



Un utile strumento per la valutazione della soddisfazione del cliente o **customer satisfaction** è il questionario, che permette una valutazione del servizio e della relativa qualità percepita: in base alle risposte fornite, la scrivente sarà in grado di focalizzarsi al meglio sui punti in cui può migliorare. In generale i questionari di **customer satisfaction** vogliono essere uno strumento indispensabile ed imprescindibile dall'ottimale svolgimento del servizio poiché forniscono quelle preziose informazioni in grado di aiutarci ad evitare quegli errori che altrimenti continueremo a commettere.



Tale rilevazione avviene tramite la compilazione, effettuata dai genitori degli alunni, di un apposito questionario. I risultati dei giudizi acquisiti saranno valutati ed in accordo con l'Ente potranno essere anche visionati e valutati da una commissione costituita a tale scopo. La scheda sarà compilabile per tutto l'anno scolastico, mentre con periodicità concordata con l'Ente saranno resi noti ad esso e valutati insieme i contenuti.

Di seguito riportiamo un modello tipo di tale questionario di valutazione:

| QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| La Società Coop. Esperienze 84 sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al Servizio Mensa Scolastica. Saremmo lieti di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati. Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti. Grazie per la collaborazione. | | | | | | |
| Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni, dandogli un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo) | | | | | | |
| • Gli orari della mensa sono adeguati | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • I tempi di attesa per l'erogazione dei pasti sono adeguati | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • Gli ambienti sono puliti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • Gli ambienti sono confortevoli | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • I posti a sedere sono sufficienti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • L'ambiente della mensa è rumoroso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • Durante il pranzo è possibile socializzare | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • Gli operatori sono cortesi e disponibili | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • Gli operatori sono competenti e professionali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • Gli alimenti utilizzati sono sani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • Le porzioni sono sufficienti per saziare il bambino | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • La temperatura degli alimenti è adeguata | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • Gli alimenti proposti nel menù sono diversificati | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • I menu proposti rispettano le diete speciali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • I primi piatti sono di gradimento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • I secondi piatti sono di gradimento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • I contorni sono di gradimento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • La frutta o il dolce sono di gradimento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • Il pane è di gradimento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| • La digeribilità del pasto è soddisfacente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| PROFILO DEL GENITORE | | | | | | |
| Sesso | M | | F | | | |
| Anno di nascita | | | | | | |
| Nazionalità | | | | | | |
| Commenti e suggerimenti: | | | | | | |

3.2. PROGETTO DI CONTROLLO SUI FORNITORI CON INDICAZIONE DEI LABORATORI DI ANALISI UTILIZZATI PER L'ESECUZIONE DELLE ANALISI SU MATERIE PRIME, SEMILAVORATI E PRODOTTI FINITI

L'**Approvvigionamento** è una funzione centrale e chi lo effettua ha la responsabilità dell'acquisto di tutti i prodotti di consumo. Il suo obiettivo è quello di garantire un adeguato rifornimento di prodotti tramite la selezione di fornitori che garantiscano un buon servizio ed il miglior rapporto prezzo/qualità. La lista dei fornitori viene stilata sulla base dei menù definiti nel bando in oggetto.



L'approvvigionamento avverrà solo da fornitori preventivamente accreditati e sulla base di condizioni contrattuali predefinite; questi saranno costantemente monitorati per quanto riguarda il comportamento in fase di consegna delle materie prime (rispetto dei tempi e delle temperature) assicurando la qualifica solo a quelli che hanno garantito, in fase di accertamento, un risultato soddisfacente ed in linea con le politiche di Qualità aziendali.

Nella ricerca di nuovi fornitori si utilizzano principalmente elenchi specifici per categoria merceologica e zona geografica di interesse. Altri criteri di ricerca possono essere le fiere di settore e le ricerche di mercato, oltre che la conoscenza del mercato stesso. La valutazione Tecnico-Qualitativa del fornitore si basa:

- sul colloquio tra questo e la Direzione Aziendale;
- sull'efficacia del Manuale di Autocontrollo (sistema HACCP) adottato;
- sulla documentazione del Sistema di Qualità (Manuale Qualità) in caso di fornitore certificato;
- sulla richiesta degli attestati di conformità ai fornitori di materie prime da agricoltura biologica, a garanzia del rispetto del Reg. CE 2092/91 e s.m.i.;
- sulle periodiche verifiche ispettive effettuate presso lo stabilimento di detenzione delle stesse materie;
- sui rilievi e sugli esiti delle analisi microbiologiche e chimico-cliniche effettuate sulla fornitura di prova.

In particolare, quando viene effettuato un sopralluogo presso il fornitore, si compila una scheda di accreditamento dello stesso. Tale scheda prende in esame i seguenti aspetti: valutazione del fornitore (accoglienza, immagine delle aree di ricevimento, stoccaggio e produzione); analisi della logistica e dei trasporti; disponibilità e tipologia di laboratori di analisi presso cui far analizzare periodicamente le materie prime; visione delle autorizzazioni e delle documentazioni, altre informazioni generali (garanzia del servizio 12 mesi all'anno, capacità di fornire aziende di ristorazione collettiva, ecc.).

Dalla scheda di accreditamento si ricava la scheda di valutazione del fornitore, in cui si definisce il suo **accreditamento**. In caso di eventuale riscontro di anomalie durante l'audit di qualità, viene messo a punto, in collaborazione con il fornitore, un piano di azioni correttive, la cui efficacia verrà verificata ex-post. La fase successiva all'accREDITAMENTO consiste nella **fornitura di prodotti da testare**. Se l'esito del test sarà positivo, ci sarà l'accREDITAMENTO ufficiale attraverso la firma del disciplinare di acquisto.

Inoltre, all'atto della stipula del contratto, dovrà essere predisposta la seguente documentazione:

- schede tecniche merceologiche complete di tutti i riferimenti tecnici, legislativi e igienico-sanitari necessari all'identificazione delle materie prime in oggetto;
- capitolato di fornitura completo di tutti i riferimenti contrattuali, commerciali e penali in caso di inadempienza da parte del fornitore.

L'iter di accREDITAMENTO dei fornitori prevede inoltre il superamento delle seguenti fasi:

- l'invio del questionario di valutazione e l'analisi dei dati ottenuti;
- l'analisi delle schede tecniche e merceologiche delle derrate, con evidenza dell'etichettatura a norma di legge;
- la visita presso le aziende e verifica delle competenze tecnico-scientifiche, del sistema HACCP e di rintracciabilità adottato oltre che del flusso logistico delle merci;
- il controllo a campione di un lotto di prodotto, attraverso analisi di laboratorio e prove sensoriali;
- la verifica di un primo periodo di fornitura in condizioni reali di servizio.

Le liste dei fornitori vengono verificate ed aggiornate con cadenza semestrale (prodotti deperibili a rischio) o annuale (prodotti deperibili non a rischio o non deperibili), considerando l'andamento qualitativo delle forniture eseguite nel periodo. Verrà ovviamente fornito al Responsabile dei Servizi di Ristorazione dell'Appalto l'elenco dei fornitori accreditati per l'Appalto, comprensivo della gamma dei prodotti da essi offerti ed inerenti all'offerta dalla scrivente presentata.



La tabella seguente riporta l'elenco dei fornitori accreditati per l'Appalto in oggetto, con le relative certificazioni:

| FORNITORE | PRODOTTO | CERTIFICAZIONI |
|--------------------------------|--|--|
| <i>Marr SpA</i> | Prodotti food e no-food, convenzionali e biologici; carni rosse e bianche; ccarni Halal; formaggi e latticini; surgelati; salumi, ortofrutta,; pesce MSC | UNI EN ISO 9001:2008 10854:1999 2000:2005 22005:2008 |
| <i>Internova 2000 SrL</i> | Prodotti per la detergenza e la sanificazione; cartoplastica; alluminio | UNI EN ISO 9001:2008 |
| <i>Ortofrutta Greco Franco</i> | Ortofrutta convenzionale - filiera corta biologica IGP | UNI EN ISO 9001:2008 |

Il piano dei controlli sulle merci consegnate prevede le seguenti verifiche ad ogni consegna:

| | | | |
|--|--|---|--|
| ✓ <i>Rispetto degli orari di consegna</i> | ✓ <i>Conformità delle caratteristiche merceologiche</i> | ✓ <i>Peso/Quantità consegnata</i> | ✓ <i>Verifica delle temperature delle derrate deperibili</i> |
| ✓ <i>Corretta etichettatura del prodotto</i> | ✓ <i>DS (data di scadenza) o TMC (Termine Minimo di Conservazione)</i> | ✓ <i>Integrità degli imballi e delle confezioni</i> | ✓ <i>Stato igienico degli automezzi</i> |

L'evidenza dei controlli avviene tramite apposita scheda prevista dal Manuale di Autocontrollo; i prodotti deperibili vengono inviati allo stoccaggio condizionato in tempo reale e quelli non conformi sono identificati e isolati secondo quanto previsto della specifica procedura di gestione delle non conformità. Esperienze 84 è inoltre in possesso della certificazione *UNI EN ISO 9001:2008* del proprio Sistema di Qualità. Tale sistema è finalizzato nel documento principale "*Manuale della Qualità*", nel quale sono analiticamente descritti i servizi offerti, la responsabilità della Direzione, il Sistema Qualità ed i Processi Organizzativi Aziendali.

I fornitori vengono qualificati sulla base di requisiti specifici definiti dall'azienda e la loro valutazione viene aggiornata periodicamente, in modo da ottenere un processo di qualificazione continuo nel tempo, come descritto in precedenza.

In particolare, il **PROGRAMMA DI ANALISI E CONTROLLO** proposto da Esperienze 84 prevede la verifica di tutte le fasi del ciclo produttivo, cioè dall'approvvigionamento fino alla produzione/distribuzione dei pasti. Vengono effettuate **analisi microbiologiche e chimiche sulle materie prime impiegate**.

Tale programma viene inoltre integrato da prove microbiologiche su prodotti finiti, mani degli operatori della cucina, tamponi ambientali, prove di contaminazione chimica su carni e pesce e da un controllo sulla conformità delle acque somministrate (acqua minerale) e dell'acqua impiegata all'interno delle strutture, verificandone cioè la potabilità. Esperienze 84 effettuerà inoltre controlli merceologici, al fine di verificare la qualità organolettica delle materie prime. Le tabelle microbiologiche dell'*ARPA Lazio* verranno considerate come parametro di riferimento, anche se taluni parametri analitici da ricercare saranno concordati con il Responsabile di Qualità del cliente. Il soggetto preposto a prelievi, controlli ed analisi è l'*ARPA Lazio*, che le effettuerà nella sua sede provinciale di Rieti.





La tabella seguente evidenzia la **cadenza** con cui tali controlli vengono effettuati:

| Tipologia di prodotto | Tipologia di analisi | Componenti ricercate | Frequenza |
|---|----------------------|--|----------------|
| Materie Prime | Microbiologica | Agenti Patogeni, rotazione delle tipologie di prodotti campionati | <i>ANNUALE</i> |
| Materie Prime | Chimica | Inquinanti; Additivi; Composizione bromatologia | <i>ANNUALE</i> |
| Carne cruda, Pesce crudo | Chimica | Ricerca qualitativa di sostanze inibenti; Contaminazione da Mercurio | <i>ANNUALE</i> |
| Pasta, Farina, Legumi secchi, Riso | Sostanze estranee | Parassiti | <i>ANNUALE</i> |
| Frutta e Verdura | Chimica | Fitofarmaci | <i>ANNUALE</i> |
| Prodotti finiti /Piatto pronto | Microbiologica | Agenti Patogeni, rotazione delle tipologie di prodotti campionati | <i>ANNUALE</i> |
| Tamponi mani operatori | Microbiologica | Agenti Patogeni | <i>ANNUALE</i> |
| Tamponi ambientali aria | Microbiologica | Agenti Patogeni | <i>ANNUALE</i> |
| Controllo potabilità Acqua | Microbiologica | Coliformi totali; E. Coli; Enterococchi intestinali; Legionella | <i>ANNUALE</i> |
| Controllo Acqua minerale | Microbiologica | Ricerca di contaminazioni microbiologiche | <i>ANNUALE</i> |

La tabella seguente ha invece il fine di evidenziare le **componenti specifiche ricercate dalle analisi** per ogni tipologia di prodotto, allo scopo di un loro costante monitoraggio:

| | |
|--------------------------------------|--|
| <i>Carni avicole</i> | CBT; E. Coli; Staphylococcus A; Salmonella SPP |
| <i>Pesce fresco o surgelato</i> | CBT; E. Coli; Listeria Monocytogenes; Staphylococcus A; Colif. F.; Clostrid. Perf.; Salmonella SPP |
| <i>Carni bovine e suine</i> | CBT; E. Coli; Listeria Monocytogenes; Staphylococcus A; Salmonella SPP; |
| <i>Formaggi freschi e latticini</i> | E. Coli; Colif. T.; Listeria Monocytogenes; Staphylococcus A; Salmonella SPP; |
| <i>Formaggi stagionati</i> | E. Coli; Listeria Monocytogenes; Staphylococcus A.; Salmonella SPP; |
| <i>Yogurt</i> | Colif T.; Muffe; Lieviti; Lattobacilli |
| <i>Burro</i> | Colif T.; Listeria Monocytogenes; Staphylococcus A.; Muffe; Salmonella; |
| <i>Vegetali surgelate</i> | CBT; E. Coli; Colif. T.; Listeria Monocytogenes |
| <i>Pomodoro</i> | CBT; E. Coli; Colif. T. |
| <i>Pane grattato</i> | CBT; E. Coli; Staphylococcus A.; Muffe |
| <i>Pasta fresca e secca all'uovo</i> | CBT; Listeria Monocytogenes; Staphylococcus A.; Clostridi; Salmonella SPP; |
| <i>Salumi</i> | CBT; E. Coli; Colif T.; Clostridi solfito riduttori; Salmonella SPP; Staphylococcus A. |
| <i>Prodotti da forno</i> | CBT; Muffe; Bacillus Cereus |
| <i>Acqua dell'acquedotto</i> | Coliformi totali; E. Coli; Enterococchi intestinali; Legionella (ai sensi del D.Lgs. n.31/2001) |
| <i>Acqua minerale</i> | CBT a 22°C; CBT a 36°C ; Pseudomonas A. |



Infine, nell'ultima tabella si evidenziano i controlli merceologici effettuati sulle **derrate alimentari**:

| <i>Categoria Merceologica</i> | <i>Parametro</i> | <i>Frequenza</i> |
|---------------------------------|--|------------------|
| <i>Carne bovina</i> | Colore; pH; variazione peso dopo la cottura; consistenza | Annuale |
| <i>Carne avicola</i> | Variazione peso dopo la cottura | Annuale |
| <i>Pesce</i> | Variazione peso dopo la cottura; analisi sensoriale; presenza di corpi estranei | Annuale |
| <i>Pasta</i> | Intensità di giallo; punti neri o punti vetrosi; incremento peso dopo la cottura; collosità e ammassamento | Annuale |
| <i>Legumi secchi</i> | Variazione peso in ammollo; chicchi difettati; presenza di corpi estranei | Annuale |
| <i>Riso</i> | Chicchi spezzati; punti neri o di altro colore; bianconature | Annuale |
| <i>Pelati</i> | Peso sgocciolato; pH; colore; semi | Annuale |
| <i>Verdure</i> | Colore; presenza di corpi estranei | Annuale |
| <i>Prosciutto cotto e crudo</i> | Analisi sensoriale | Annuale |
| <i>Mozzarella</i> | Analisi sensoriale | Annuale |
| <i>Caciotta</i> | Attività dell'acqua; colore; analisi sensoriale | Annuale |
| <i>Parmigiano</i> | Attività dell'acqua; analisi sensoriale | Annuale |
| <i>Olio d'Oliva</i> | Acidità | Annuale |

4) *FORMAZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPALTO*

4.1. *ORGANIZZAZIONE E PIANO DI FORMAZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPALTO*

• 4.1.1. *Organizzazione del lavoro:*

Il servizio di ristorazione scolastica, come ogni sistema organizzato, si articola in una serie di procedure che si ripetono ciclicamente e correlate tra loro secondo una logica funzionale ben precisa. Tale sistema è composto da vari sottosistemi, integrati tra loro, ed è collegato ad altre organizzazioni estranee (fornitori, Ente appaltante, etc.) con le quali si dovrà, comunque, stabilire una coerente relazione funzionale.

Il flusso di eventi generato dalla macchina organizzativa realizza dunque un vero e proprio **ciclo produttivo** che si sviluppa in varie fasi, sintetizzate nella seguente tabella:

| LE FASI DEL CICLO PRODUTTIVO | |
|-------------------------------------|--|
| <i>Ricezione</i> | La filosofia della nostra azienda, orientata alla migliore qualità, comporta il ricorso a fornitori che operino con standard igienico-qualitativi elevati (cfr. <u>Punto 3.2.</u>). |
| <i>Stoccaggio</i> | Le derrate, una volta scaricate e ispezionate, vengono riposte, dal personale addetto, in luoghi differenziati in ragione delle loro caratteristiche; nello specifico: - I materiali deperibili vengono avviati ai frigoriferi o ai congelatori; - I materiali non deperibili vengono avviati al locale dispensa. |
| <i>Manipolazione</i> | Caratterizzata da tutte le fasi attraverso le quali le materie prime vengono preparate per la cottura e/o rese idonee ad essere distribuite nella fase ultima del porzionamento. Al fine di mantenere il massimo della appetibilità dei cibi, la cottura avviene a ridosso dell'orario del pasto con una successione variabile in relazione al tipo di cucina e ai diversi tempi di cottura delle materie prime. |
| <i>Confezionamento</i> | I pasti vengono riposti in appositi contenitori per essere trasportati, nel rispetto delle |



| | |
|----------------------|---|
| | norme igienico-sanitarie e salvaguardando il mantenimento di idonee temperature, nei vari plessi. Il confezionamento richiede tempi ristretti e modalità rigorose le cui dinamiche sono strettamente condizionate dagli orari di somministrazione. |
| Trasporto | I contenitori, appena confezionati, vengono rapidamente caricati su furgoni adibiti esclusivamente a tale funzione e caratterizzati da caratteristiche chiaramente definite dalla normativa vigente in materia. |
| Distribuzione | I contenitori speciali, una volta scaricati nelle differenti sedi scolastiche, vengono presi in consegna da personale specifico che, presso locali riservati (cucinette), prepara le porzioni da somministrare agli utenti. |
| Pulizia | Le operazioni di lavaggio delle pentole e della utensileria di cucina non avvengono necessariamente solo al termine del servizio potendo sovrapporsi, nel corso della attività, alle altre fasi. Le varie unità di personale dislocate nei vari plessi scolastici provvedono inoltre alla pulizia e al riassetto delle cucinette e dei locali adibiti a refettorio. |

L'articolazione organizzativa che abbiamo progettato è impostata per consentire lo svolgimento, con qualità, della **PRODUZIONE IN LEGAME FRESCO/CALDO**. Le funzioni direzionali della cucina e le collaborazioni qualificate con gli staff tecnici della nostra azienda sono in grado di far fronte alla complessità e alla qualità di servizi richiesti. La figura del **Capo Cuoco** è il vero motore della organizzazione produttiva; interviene direttamente nella cucina, verifica la qualità dei prodotti proposti per il servizio, la correttezza delle procedure attuate, gestisce i problemi che emergono, traendo dagli stessi le indicazioni per adottare le soluzioni più appropriate e individua, le azioni di miglioramento dei prodotti e delle procedure da adottare nel tempo. La sua esperienza e professionalità sono pertanto fattori indispensabile per il buon funzionamento delle strutture e dei servizi. Per l'appalto in oggetto verrà nominato un Cuoco responsabile che fungerà da referente del direttore del servizio che è colui che terrà i rapporti diretti con l'Ente.

Il sistema produttivo prevede, come evidenziato in precedenza, un'organizzazione "a cascata" che, partendo dalle operazioni di stoccaggio materie prime, arriva alle preparazioni e alle lavorazioni delle stesse, alle cotture, alla distribuzione e/o confezionamento dei pasti.

Il flusso di avanzamento della materia prima in una sola direzione è garanzia della sicurezza del prodotto finale; la "linea pulita" risulta così in ogni fase separata della "linea sporca", quest'ultima destinata al flusso degli scarti della lavorazione ed al lavaggio delle stoviglie. Verrà dunque individuato o creato in ogni cucina uno o più appositi spazi dedicati alla produzione delle diete speciali, al fine di ridurre al minimo il rischio di contaminazioni con le normali preparazioni. Viene inoltre garantita una separazione fisica dei punti di lavoro dove sono trattate le verdure, le carni, i pesci, ed i piatti freddi. Inoltre la dotazione di taglieri e coltelli colorati, specifici secondo il codice colore, per le diverse tipologie di lavorazione, di cui sono dotate le cucine scolastiche, rafforza le misure preventive per ridurre il rischio rappresentato da contaminazioni crociate. Per ulteriori dettagli riguardanti i modelli organizzativi adottati per l'espletamento del servizio si rimanda al Punto I.1.

La tabella seguente indica nel dettaglio l'*Organico di Gestione* che verrà utilizzato dalla società per l'appalto in oggetto:

| ORGANICO DI GESTIONE SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA | | | | | |
|---|-----------------------|------------------------------|----------------|------------------------------|-----------------------|
| N. | Qualifica | Mansione | Livello | Monte ore Settimanale | Centro Cottura |
| 1 | Operaio Specializzato | <i>Cuoca</i> | 4 | 15 | Cantalupo in Sabina |
| 1 | Operaio Qualificato | <i>Addetta Servizi Mensa</i> | 6S | 12 | Cantalupo in Sabina |
| 1 | Operaio Qualificato | <i>Addetta Servizi Mensa</i> | 6S | 9 | Cantalupo in Sabina |
| 1 | Operaio Specializzato | <i>Cuoca</i> | 4 | 18 | Casperia |
| 1 | Operaio Specializzato | <i>Aiuto Cuoca</i> | 5 | 18 | Casperia |
| 1 | Operaio Qualificato | <i>Addetta Servizi Mensa</i> | 6S | 12 | Casperia |
| 1 | Operaio Qualificato | <i>Addetta Servizi Mensa</i> | 6S | 15 | Roccantica |
| 7 | TOT | | | 99 | |



Tale elenco comprende inoltre il **PERSONALE A SUPPORTO DEL SERVIZIO**, a disposizione per l'appalto in oggetto:

- *Responsabile di area;*
- *Direttore del servizio;*
- *Responsabile qualità;*
- *Servizio di prevenzione;*
- *Servizio dietetico.*

Di seguito viene invece esposto in dettaglio il **MANSIONARIO**:

- Il **Direttore di Mensa** partecipa alla gestione del servizio in tutti i suoi aspetti: normativi, qualitativi, organizzativi, amministrativi, e possiede adeguate competenze tecnico operative; egli conosce dettagliatamente e approfonditamente il Capitolato d'oneri e le condizioni di erogazione del servizio per una applicazione puntuale e rigorosa sin dalla fase di avviamento. E' il referente nei confronti dell'Ente appaltante relativamente ai problemi emersi durante il servizio, adotta soluzioni per il monitoraggio del gradimento del servizio e azioni correttive.

- Il **Cuoco/a** è una figura professionale specializzata nel settore della ristorazione, svolge mansioni che comportano iniziativa ed autonomia operativa nell'ambito ed in applicazione delle direttive generali ricevute dall'Azienda. Ha funzioni di coordinamento e controllo per le quali è richiesta particolare competenza professionale e gestionale. Sulla base del menù programmato, delle presenze previste ed in funzione degli orari di consegna, organizza il piano di produzione giornaliero, suddividendo e attribuendo ai collaboratori compiti e mansioni, nonché tempi di realizzazione.

Coordina e controlla il lavoro di tutte le figure operative coinvolte nella gestione del servizio di refezione. Organizza i turni del personale di cucina. Predispose gli ordini per l'approvvigionamento delle derrate alimentari, sulla base di menù e previsioni del numero pasti, con periodicità stabilita nel programma delle consegne.

Dispone le modalità per l'adeguato stoccaggio delle merci, che a volte effettua direttamente anche al fine di verificare costantemente le giacenze ed assicurarsi un'adeguata rotazione delle stesse. Partecipa e sovrintende alla produzione dei pasti in tutte le fasi: prepara i sughetti necessari al condimento dei primi piatti, i secondi piatti e i contorni. Dispone le modalità e i tempi di confezionamento coerentemente con le cotture dei cibi. Prepara e confeziona il Pasto Campione. Dispone e coordina il piano di pulizia giornaliero della cucina. Verifica il rispetto delle norme igienico-sanitarie codificate dal **Manuale di Autocontrollo**, relativamente alle diverse fasi del processo produttivo. Conosce i prodotti e le ricette, le istruzioni operative del Manuale di Autocontrollo HACCP e tutte le norme igienico-sanitarie definite dagli standard di qualità di Esperienze 84. Compila la modulistica secondo il Manuale di Autocontrollo HACCP per le mansioni di competenza. È il Responsabile della struttura per la corretta applicazione e gestione di tutta la modulistica relativa al Manuale di Autocontrollo. È responsabile della verifica in struttura della corretta applicazione delle procedure previste dal *Decreto Legislativo 81/08*, in materia di prevenzione degli infortuni.

- L'**Autista** deve possedere competenze tecnico operative: è responsabile dei documenti dell'automezzo e mantiene lo stesso in condizioni di efficienza e pulizia; controlla e gestisce i documenti di accompagnamento dei pasti; controlla e verifica la congruità degli stessi; realizza le operazioni di carico rispetto all'ordinato; trasporta, consegna puntualmente e scarica la merce; ritirerà i contenitori dopo la consumazione del pasto; sanifica e igienizza l'automezzo quotidianamente; conosce ed attua tutte le istruzioni operative contenute nel Manuale di autocontrollo; compila la modulistica secondo il manuale di autocontrollo HACCP per le mansioni di competenza.

- L'**Addetta Servizi Mensa (ASM)** indossa camice e copricapo puliti ed è provvisto di cartellino di riconoscimento ben visibile. Conosce il numero di pasti prenotati, suddivisi per refettorio e/o turno di servizio. Affigge giornalmente, nei locali di consumo, il menu del giorno. Igienizza e apparecchia i tavoli. Provvede al controllo degli strumenti utilizzati per una corretta somministrazione dei pasti in funzione delle grammature dei piatti, stabilite e riportate nella tabella pesi e volumi del cibo a cotto. Identifica e verifica la presenza delle Diete Speciali. Condisce i primi piatti immediatamente prima di essere somministrati dalla stessa. Condisce le verdure, somministra il secondo piatto e il contorno solo



dopo che si è consumato il primo piatto. Ove richiesto esegue il taglio della carne e la sbucciatura della frutta. Conosce ed attua tutte le istruzioni operative contenute nei manuali di autocontrollo. Riceve e controlla i contenitori isotermeici con i cibi confezionati. Effettua il controllo della bolla di accompagnamento, che deve riportare il numero di pasti richiesto. Effettua il controllo della rispondenza al menu fissato e soprattutto alla puntuale presenza delle Diete Speciali, contrassegnate con nome e cognome. In caso di errori e/o mancanze contatta immediatamente la cucina affinché si possa rimediare tempestivamente all'errore. Attua tutte le istruzioni operative per il mantenimento delle corrette temperature di conservazione dei cibi, fino al momento del servizio di somministrazione. Mantiene i *Gastro-Norm* contenenti i pasti, accuratamente coperti, fino al momento della distribuzione. Porziona i pasti agli utenti. Conosce ed attua tutte le istruzioni operative contenute nel Manuale di Autocontrollo.

- L'**Addetta alle Operazioni di Sanificazione** effettua il lavaggio e sanificazione delle stoviglie e delle attrezzature utilizzate per la somministrazione dei pasti. Effettua il servizio di lavaggio, pulizia e sanificazione del refettorio. Mantiene i detersivi e disinfettanti etichettati, in confezioni originali chiuse, conservati in apposito locale isolato o armadio chiuso. Effettua le operazioni di detersione e sanificazione in tempi diversi da quelli di lavorazione o somministrazione. Provvede allo sgombero dei rifiuti di lavorazione, di rimanenza dei pasti, servendosi di appositi recipienti con coperchio a pedale e sacco a tenuta interscambiabile e si occupa dello smaltimento corretto degli stessi in appositi contenitori di raccolta. Conosce ed attua tutte le istruzioni operative contenute nel Manuale di Autocontrollo.

- Il **Tecnologo Alimentare/Dietista** è una figura professionale specializzata nel settore dell'alimentazione e ristorazione, svolge funzioni di progettazione e gestione di menu, raccordandosi con gli aspetti produttivi, organizzativi ed igienico-sanitari della cucina e del servizio erogato.

Si rapporta con i tecnici dell'Ente appaltante per la gestione quotidiana del servizio. Si occupa della gestione delle diete speciali e personalizzate secondo ricetta medica. È a disposizione dell'utenza per erogare un servizio di orientamento dietetico.

- Il **Responsabile Commerciale ed Amministrativo** è una figura a supporto della stazione appaltante per la gestione del servizio di ristorazione. Elabora i rendiconti settimanali e mensili dei pasti erogati. Lo stesso è a disposizione dell'amministrazione per controllare e conteggiare i pasti effettivamente erogati e l'esattezza delle fatture emesse.

• 4.1.2. *Piano di formazione del personale impiegato nell'appalto:*

Esperienze 84 svolge attività di ristorazione collettiva da oltre 30 anni con personale alle proprie dipendenze. In seguito all'entrata in vigore del *D. Lgs. 155/97* e successivamente in conformità a quanto previsto dalla *Delibera della Regione Lazio n. 282 del 08/03/2002* ha provveduto all'organizzazione di corsi di formazione specifica del proprio personale.

Tale formazione viene personalizzata per poter essere indirizzata a tutto il personale, a partire dalle figure apicali, responsabili del coordinamento ed organizzazione dell'azienda e dei contratti gestiti, fino al personale di produzione dei pasti.

I criteri guida del piano formativo che intendiamo proporre sono:

- la piena rispondenza del piano alle esigenze pratiche di formazione rispetto alla normativa vigente;
- la ciclicità e ampiezza degli interventi, per tendere alla formazione continua e permanente.

La formazione viene svolta con ciclicità mensile e con verifiche dell'apprendimento e del raggiungimento degli obiettivi. Questa avviene grazie alla cooperazione con Enti accreditati alla formazione e con docenti specializzati nelle materie specifiche seguenti: sistema di qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001, HACCP, sicurezza nei luoghi di lavoro.



Di seguito il **piano tabellare dei moduli di formazione e aggiornamento** che Esperienze 84 intende dedicare al personale. Nelle tabelle presentiamo il numero di ore annue e gli argomenti trattati nei corsi di formazione per il personale operativo, di coordinamento e direzionale.

- MODULO FORMATIVO N. 1:

| Destinatari | <i>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA</i> |
|--|--|
| Direttore Cuoco/ Aiuto Cuoco/ ASM | 1) Il capitolato speciale di appalto, i prodotti BIO, DOP e IGP utilizzati |
| | 2) definizione del servizio, il processo di erogazione del servizio, qualità tecnica e funzionale del servizio |
| | 3) definizione di <i>customer satisfaction</i> , la centralità del cliente nel sistema azienda, imparare a conoscere il cliente, analisi della qualità del servizio |
| | 4) sistemi di monitoraggio delle performance del servizio, la strategia dell'ascolto, analisi del progetto di <i>customer satisfaction</i> , rilevazione della valutazione del servizio, gli interventi correttivi |
| | 5) modello della qualità dei servizi, i fattori determinanti nella percezione della qualità dei servizi, la definizione di standard qualitativi |

- MODULO FORMATIVO N. 2:

| Destinatari | <i>SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</i> |
|--|---|
| Direttore Cuoco/ Aiuto Cuoco/ ASM | 1) le normative vigenti, le figure che agiscono nel sistema sicurezza, compiti e responsabilità |
| | 2) le attribuzioni, le attività degli attori, il RSPP, il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza |
| | 3) la valutazione dei rischi, individuazione teorica, rilevamento sul campo, procedure di prevenzione, procedure di protezione, i DPI, casi aziendali |
| | 4) il ciclo della valutazione dei rischi, analisi e stesura, informazione al cliente |

- MODULO FORMATIVO N. 3:

| Destinatari | <i>AUTOCONTROLLO E HACCP</i> |
|--|--|
| Direttore Cuoco/ Aiuto Cuoco/ ASM | 1) la normativa vigente, ISO 9001, i prerequisiti, manuali di corretta prassi igienica, HACCP, i CCP e i PRP, la rintracciabilità |
| | 2) analisi dei processi produttivi per famiglie di derrate, per tipi di cottura, preparazione e servizio, il sistema HACCP, check list dei pre-requisiti, analisi dell'unità operativa |
| | 3) la gestione delle non conformità, trasporto, accettazione, conservazione, cottura, prodotti chimici, contaminazione microbica |
| | 4) Matrice delle responsabilità, controlli quotidiani di processo, modulistica |
| | 5) piano di sanificazione/pulizia, piano di manutenzione, piano di igiene ambientale (derattizzazione, disinfestazione) |
| | 6) controlli ispettivi di verifica modulistica, schede controllo igienico, schede controllo specifiche |

- MODULO FORMATIVO N. 4:

| Destinatari | <i>MICROBIOLOGIE DELLE PRODUZIONI ALIMENTARI</i> |
|--|--|
| Direttore Cuoco/ Aiuto Cuoco/ ASM | 1) cause contaminanti degli alimenti, batteri, parassiti, contaminanti chimici, contaminanti fisici, fonti e modalità di trasmissione dei contaminanti |
| | 2) prevenzione delle contaminazioni alimentari, la sicurezza nella manipolazione degli alimenti |

- **MODULO FORMATIVO N. 5:**



| | |
|-------------------------------|--|
| Destinatari | <i>LO SVILUPPO DELLE PATOLOGIE LEGATE ALL'ALIMENTAZIONE E LA GESTIONE DELLE DIETE SPECIALI</i> |
| Direttore | 1) principali cause di intolleranze alimentari e della celiachia e conseguenze sulla salute |
| Cuoco/ Aiuto Cuoco/ ASM | 2) effetti psico-sociali delle diete speciali |
| | 3) procedure per evitare contaminazioni crociate dei cibi |

- **MODULO FORMATIVO N. 6:**

| | |
|-------------------------------|--|
| Destinatari | <i>ISTRUZIONE PER L'IGIENE (AGGIORNAMENTO)</i> |
| Direttore | 1) il rischio igienico, la legislazione, pulizia impianti, igiene del vestiario, trasporto degli alimenti |
| Cuoco/ Aiuto Cuoco/ ASM | 2) igiene degli alimenti, tossinfezioni, batteri patogeni, parassiti, contaminanti chimici, controllo cottura, conservazione |
| | 3) igiene della personal, malattie, pulizia personale, igiene preparazioni |

Le **DOCENZE** relative ai suddetti moduli formativi sono ad oggi tenuti dal **Dr. Marco Casciotta**, esperto di “*Tecniche della Prevenzione nell’Ambiente e nei Luoghi di Lavoro*”, che curerà la docenza dei moduli 1 e 2, dalla **D.ssa Mattioli Serena**, “*Alimentarista e Nutrizionista*”, che curerà la docenza dei moduli 3 e 5, e dal **Dr. Novelli Matteo**, con competenze in “*Igiene ed Alimenti*”, che curerà la docenza dei moduli 4 e 6. Tali specialisti sono facenti parte della società **GSQ Soc. Coop.**, con sede a Rieti. Oltre agli argomenti trattati nei corsi di cui sopra, il suddetto staff si occuperà della normativa sul servizio di prevenzione e protezione dai rischi, sicurezza, antincendio, primo soccorso, consulenze tecniche relative alla realizzazione dei documenti di valutazione dei rischi, programmi di sorveglianza sanitaria e addestramento delle squadre di emergenza e primo soccorso.

Comune di Casperia prot. in arrivo n° 00062/10 del 13-11-2019



5) MIGLIORIE PER IL SERVIZIO RESO

5.1. PROPOSTE MIGLIORATIVE DA PARTE DELL'IMPRESA (ATTREZZATURE AGGIUNTIVE E INTEGRATIVE DI QUELLE MESSE A DISPOSIZIONE, ECC.) CHE SI INTENDONO INTERAMENTE RICOMPRESE NEL PREZZO DI AGGIUDICAZIONE

- In seguito al sopralluogo effettuato in data presso i centri cottura di Casperia e Cantalupo in Sabina, la scrivente ha rilevato che gli stessi non debbano essere potenziati nelle attrezzature in quanto quelle presenti sono sufficienti ed adeguate per la gestione del servizio. Pertanto, in caso di aggiudicazione, saranno integrate o sostituite le stoviglie ritenute obsolete o mancanti; nello specifico:

| DESCRIZIONE TECNICA | Q.TÀ | CENTRO COTTURA |
|--|------|---------------------|
| Minuteria e stoviglieria | q.b. | Casperia |
| Minuteria e stoviglieria | q.b. | Casperia |
| Contenitori isotermici per il trasporto degli alimenti in polipropilene espanso: <ul style="list-style-type: none">- dotati di certificato di idoneità al contatto con sostanze alimentari;- non cedono odori e sapori anomali agli alimenti;- facilmente lavabili e sanificabili dopo l'uso mediante detergenti e disinfettanti, acqua calda e vapore umido fino alla temperatura di 110°;- idonei a proteggere gli alimenti da sollecitazioni termiche grazie alle proprietà coibentanti del polimero espanso il quale possiede un coefficiente di resistività (Lambda) di 0,039 W/mk e garantisce una caduta termica di 1,5—2,5 °C/H/ contenitore. | q.b. | Cantalupo in Sabina |

Comune di Casperia prot. in arrivo n° 0006210 del 13-11-2019

Poggio Moiano, 25/10/2019

Società Cooperativa Esperienze 84 _____

Giuliani Giuseppina (legale rappresentante)

Firmato Digitalmente