



CARTA DEI
SERVIZI
COMUNE
DI NOVATE
MILANESE



2023/2027

Indice

1. PRESENTAZIONE	3
2. COS'È LA CARTA DEL SERVIZIO	4
3. INFORMAZIONI UTILI	6
4. PRESENTAZIONE AZIENDA CONCESSIONARIA DEL SERVIZIO	7
5. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE	10
a. Cos'è il servizio di ristorazione	10
b. I menù	10
c. Le ricette e le tabelle dietetiche	11
d. Caratteristiche degli alimenti	14
e. Le diete	15
f. I controlli	17
g. Il comitato mensa	17
h. Customer Satisfaction	18
6. RAPPORTI CON GLI UTENTI	19
7. PROBLEMATICHE	20
8. ALLEGATO 1	21
9. ALLEGATO 2	22
10. ALLEGATO 3	23

1. PRESENTAZIONE

Cari genitori,

“una sana e corretta alimentazione è uno dei diritti fondamentali per il raggiungimento del migliore stato di salute ottenibile, in particolare nei primi anni di vita” affermano le linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica del Ministero della Salute (aprile 2021), per questo l’educazione alla cura di sé attraverso un’adeguata alimentazione diventa un ambito fondamentale d’intervento per una scuola, che vuole contribuire allo sviluppo integrale della personalità dei bambini e dei ragazzi.

In questo compito, la ristorazione scolastica può essere “strumento prioritario per promuovere salute ed educare ad una corretta alimentazione”. Il Comune di Novate Milanese si impegna ogni giorno a soddisfare i gusti delle bambine e dei bambini e delle ragazze e dei ragazzi, offrendo alimenti di qualità, sani, freschi, territoriali e biologici.

La Carta dei Servizi è un “patto” tra l’Amministrazione Comunale e voi genitori per garantire una migliore qualità del servizio. In questa Carta vi abbiamo raccolto le più importanti informazioni sul servizio di ristorazione scolastica.

La vita della scuola non è fatta solo di “attività”, ma è scandita da azioni quotidiane, da cure di routine che si ripetono, ed avere attenzione a questi momenti è molto importante per il benessere dei bambini: il pranzo in particolare ha una funzione di primo piano nella giornata educativa.

Mangiare è per il bambino un evento sociale; impara a stare con gli altri, adulti e coetanei, apprende un codice non scritto che cementa spesso rapporti di amicizia durevole; mangiare è qualcosa che si costruisce a poco a poco in un processo che coinvolge la persona interamente perché si mangia anche con gli occhi, con la testa, con il cuore.

Il nostro impegno perciò è quello di migliorare continuamente il servizio, per far vivere ai nostri figli il pasto come un momento quotidiano ma imprescindibile di qualità, socializzazione e crescita.

Buon appetito a tutti!

L’Amministrazione Comunale

2. COS'È LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è un documento attraverso il quale l'Amministrazione Comunale di Novate Milanese intende presentare alle famiglie dei bambini iscritti al servizio, al Comitato Mensa Scolastica e agli Operatori Scolastici l'organizzazione e le caratteristiche del servizio mensa.

Questa Carta descrive i principi fondamentali del servizio di ristorazione, la sua organizzazione e il sistema di controllo finalizzato a garantire la sicurezza e la qualità dei pasti quotidianamente proposti ai consumatori finali.

La Carta del Servizio, che ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone i "principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

Per l'organizzazione del servizio e l'elaborazione dei menu sono state prese in considerazione le "Linee guida di indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica" che promuovono l'importanza di facilitare, sin dalla prima infanzia, l'adozione di abitudini alimentari corrette per la promozione della salute e la prevenzione delle patologie cronico-degenerative di cui l'alimentazione scorretta è uno dei principali fattori di rischio.

D'altra parte, i profondi cambiamenti nello stile di vita delle famiglie e dei singoli hanno determinato, per un numero sempre crescente di individui, la necessità di consumare almeno un pasto fuori casa: per questo motivo tra gli obiettivi del Servizio di ristorazione c'è anche quello di portare i giovani fruitori del servizio mensa ad avere una conoscenza più profonda del cibo attraverso le attività di educazione alimentare che saranno messe in atto nel corso degli anni.

Con l'occasione ringraziamo le Commissioni Mensa facenti capo ai due Istituti Scolastici del territorio e tutti gli Operatori Scolastici coinvolti a vario titolo nel servizio di ristorazione scolastica per la fattiva collaborazione che mettiamo nel comune intento di migliorare ulteriormente il servizio.

Principi fondamentali

Il servizio di ristorazione scolastica intende offrire una risposta adeguata sotto il profilo nutrizionale e della qualità alimentare, facendo del pranzo un momento formativo e di socializzazione per i piccoli utenti. La qualità dei prodotti è sempre coniugata con l'attenzione e la priorità data alle produzioni locali e tradizionali del territorio.

I principi che intendiamo perseguire sono:

- Parità di diritti degli utenti;
- Rispetto della loro personalità e della loro tradizione culturale;
- Sicurezza igienico sanitaria degli alimenti;
- Educazione ai corretti principi alimentari, in linea con le Linee guida nazionali;
- Qualità dei fornitori e delle derrate;
- Menu gradevoli;
- Servizio continuo, regolare, efficiente ed efficace;
- Servizio adeguato ai ritmi, alle abitudini e alle esigenze dei piccoli utenti;
- Informazione e collaborazione con tutti i soggetti interessati.

3. INFORMAZIONI UTILI

Il servizio di produzione e fornitura pasti è fornito da Elier Ristorazione utilizzando il proprio centro unico di cottura che ha sede sul territorio novatese in via Don Sturzo.

I pasti totali prodotti al giorno sono circa 1400. Questi vengono trasportati e distribuiti nelle seguenti scuole:

SCUOLE DELL'INFANZIA

- "Andersen"- sede provvisoria di via Cascina del sole 9;
- "Salgari" - via Manzoni;
- "Collodi" - via Baranzate 6.

SCUOLE PRIMARIE

- "Calvino" - via Brodolini 45;
- "Montessori" - via Cornicione;
- "Don Milani" - via Baranzate 8.

SCUOLE SECONDARIE DI I GRADO

- "Rodari" - via Prampolini 10;
- "Vergani" - via dello sport 18 - refettorio presso scuola infanzia Salgari.

Il consumo dei pasti avviene nelle classi per le scuole dell'infanzia, nei rispettivi refettori per le scuole primarie e per la scuola secondaria Rodari, la scuola secondaria Vergani fruisce del servizio presso il refettorio della scuola dell'infanzia Salgari.

Vengono inoltre forniti i pasti per un totale di 100 pasti al die per i due asili nido comunali, Prato fiorito e Trenino, che vengono prodotti presso le stesse strutture.

4. PRESENTAZIONE AZIENDA CONCESSIONARIA DEL SERVIZIO

“Elior” è leader del settore dei servizi di ristorazione ed ha un’esperienza di oltre 60 anni nella ristorazione collettiva in Italia.

Opera nei seguenti settori:

- Ristorazione scolastica ,sanitaria, aziendale e forze armate;
- Pulizia e igiene, Strutture sanitarie, Facility;
- Concessioni e travel retail in aeroporti, stazioni e autostrade;
- Servizi: pulizia e igiene, Strutture sanitarie, Facility Management.

L’impegno quotidiano dell’azienda, in oltre 2000 ristoranti in Italia, è incentrato sulla qualità e sull’innovazione, sul rapporto con gli altri e verso la società. Essendo una multinazionale in cui lavorano persone di età, genere e provenienze diverse Elior fa dell’inclusione una linea guida per ogni sua attività.

- Ogni RICETTA DI ELIOR ha una sua storia da raccontare fatta di trasparenza e tracciabilità in tutto il processo di produzione: dalla scelta dei fornitori al recupero delle eccedenze.
- FORNITORI: Approvvigionamento di prodotti presso fornitori locali e nazionali certificati selezionati dalla Direzione Acquisti che ne fa un’attenta valutazione preventiva, prevista dal sistema di qualità, in modo da garantire interlocutori affidabili, in grado di assicurare la conformità dei loro prodotti e servizi alle specifiche contrattuali e alle normative applicabili nel campo della sicurezza alimentare.
- MATERIE PRIME: Utilizzo delle derrate alimentari prodotte, confezionate e trasportate nel rispetto di tutte le norme igienico sanitarie e di sicurezza alimentare vigenti con alla base la loro tracciabilità.
- RICETTE E MENU’: Viene lasciata all’equipe di cucina, scelta e flessibilità negli ordini perché possano effettuare un approvvigionamento di prodotti locali, DOP, IGP e particolari in funzione delle necessità per garantire menù equilibrati e a basso impatto ambientale.
- PREPARAZIONE: ricerca ,formazione e cotture innovative.
- NO WASTE: monitoraggio con intelligenza artificiale, seconda vita agli alimenti e donazioni delle eccedenze.
- La Competenza e professionalità del Servizio Tecnico Interno all’Azienda permette di progettare e realizzare ambienti e strutture specifici della ristorazione collettiva con un’esperienza pluriennale, avvalendosi anche della collaborazione di studi

professionali altamente specializzati.

- Esperienza e preparazione del Servizio Dietetico Interno.

Elior presidia tutto il territorio nazionale ed è in grado di servire i suoi Clienti ovunque gestendo al meglio la quotidianità e le emergenze, le sfide e le opportunità.

Mission e Valori

- Essere partner di riferimento nel mercato dei servizi;
- Ricercare la soddisfazione dei propri Clienti, anticipando le loro esigenze e l'evoluzione di mercato;
- Ricercare soluzioni di elevato standard qualitativo;
- Proporre costantemente migliorie e innovazioni;
- Valorizzare la professionalità dei collaboratori;
- Rispondere prontamente alle richieste dei clienti attraverso un'organizzazione snella;
- Operare nella società con un approccio sostenibile e come un'azienda responsabile;

La Sostenibilità

La strategia del gruppo è Positive Foodprint Plan per creare un circolo virtuoso nel mondo della ristorazione ,dal campo della tavola, e lasciare un impatto positivo sulla società e l'ambiente.

Comprende una serie di impegni che spaziano dalla lotta contro lo spreco alimentare a menù sempre più salutari che coinvolgono fornitori, clienti e collaboratori perché tutti facciano la scelta più sostenibile.

Tutto ciò si implementa con l'introduzione nei centri di cottura di attrezzature high-tech, pannelli fotovoltaici, materiali compostabili, consegne con mezzi alimentati a metano.

E' prioritario per Elior scegliere fornitori locali in modo da poter introdurre nei nostri menù ricette con prodotti a filiera controllata, prodotti a km 0 e Bio che lavorati con tecniche di cottura innovative che ne mantengano le proprietà ci permettono di offrire menù più sostenibili.

Le nostre certificazioni

Vengono applicati gli standard più elevati durante tutte le fasi del nostro lavoro, aderendo alle certificazioni volontarie su qualità, tracciabilità, salute, sicurezza sul lavoro, rispetto dell'ambiente.

Certificazioni che vengono rinnovate annualmente grazie all'impegno, alla serietà e alla passione quotidiana che diventano garanzia di qualità. Fanno parte del nostro portfolio importanti certificazioni come quelle riportate dal prospetto.

5. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

a. Cos'è il servizio di ristorazione

Il Servizio di ristorazione scolastica è uno degli strumenti attraverso i quali il Comune di Novate Milanese concorre alla realizzazione del diritto allo studio, consentendo agli alunni la partecipazione all'attività educativa e scolastica svolta nel pomeriggio.

Il servizio di ristorazione rappresenta quindi un momento educativo e collaborativo con le famiglie, fondamentale per indirizzarle e sostenerle verso scelte ed abitudini alimentari utili alla salute, alla crescita equilibrata ed allo sviluppo del gusto del bambino.

Tale servizio è affidato alla una Società di ristorazione "Elior spa", che si è aggiudicata la gara d'appalto per la gestione del servizio per il periodo 2023/2027.

b. I menù

Il consumo del pasto a scuola, oltre ad essere vissuto dall'utenza come un'occasione socializzante deve essere utilizzato dagli operatori come strumento per la promozione dell'educazione alimentare.

La proposta di menù bilanciati dal punto di vista nutrizionale (giusti abbinamenti tra i piatti, porzioni adeguate, ecc.) ha lo scopo di stimolare i piccoli utenti al rispetto di corrette abitudini alimentari che, una volta consolidate nel tempo, saranno mantenute anche in età adulta.

I menù e le tabelle dietetiche sono formulati in collaborazione con il Comitato Mensa Scolastica e con specialisti nel settore (Tecnologi Alimentari, Dietiste, ecc.) in riferimento ai criteri proposti dai L.A.R.N. (livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti) e dalle Linee Guida per una sana alimentazione italiana, edite dall'Istituto Nazionale della Nutrizione.

Sono previsti due tipi di menù, ognuno a rotazione su 4 settimane:

- Menù invernale (periodo indicativo: da novembre a marzo);
- Menù estivo (periodo indicativo: da aprile a ottobre).

I menu attualmente in vigore sono reperibili sul sito internet del Comune di Novate Milanese e sul sito: <https://www1.eticasoluzioni.com/novatemilaneseportalegen/Home/Index>.

Cosa prevedono i menù:

- Scuole dell'infanzia: un primo, un secondo, un contorno, pane, frutta di stagione o dessert, merenda;
- Scuole primarie e secondarie di primo grado: un primo, un secondo, un contorno, pane, frutta di stagione o dessert;
- Asili nido: un primo, un secondo, un contorno, pane, frutta di stagione, merenda.

Criteri per la formulazione del menù settimanale:

- Frequenza di inserimento degli alimenti: rotazione dei gruppi alimentari, corretta alternanza (evitare ripetizioni ravvicinate);
- Corretti abbinamenti: primi, secondi e contorni, tenendo in considerazione non solo l'aspetto nutrizionale, ma anche l'appetibilità specifica dei bambini e la capacità produttiva del centro cottura;
- Stagionalità: offerta di menù estivi e invernali diversificati in base alla reperibilità di materie prime fresche e di stagione;
- Abitudini alimentari: inserimento di prodotti tipici e tradizionali locali, per consentire la diffusione della cucina e della gastronomia locale, anche attraverso specifiche giornate a tema e in occasioni di ricorrenze o festività.

c. Le ricette e le tabelle dietetiche

Per la realizzazione delle ricette previste dai menù sono previste grammature diversificate in base all'età dei bambini, al fine di soddisfare i diversi fabbisogni energetici e nutrizionali.

Tutti gli alimenti sono preparati nella giornata del consumo e cotti al forno o a vapore, tecniche di cottura che garantiscono il mantenimento delle proprietà nutritive degli alimenti evitando la formazione di sostanze nocive.

Sono riportate di seguito, a titolo di esempio, alcune ricette con le grammature previste per ciascuna fascia di età.

PRIMI PIATTI					
Pasta pomodoro e basilico	SI	Asilo Nido	Scuola Infanzia	Scuola Primaria	Secondaria e Adulti
Pasta di semola di grano duro	g	40	60	70	80
Carote, sedano cipolla	g	10	10	15	15
Pomodori pelati	g	30	40	50	50
Olio extravergine di oliva	g	3	3	4	5
Parmigiano Reggiano	g	2	5	8	10
Basilico	g	q.b.	q.b.	q.b.	q.b.
Sale	g	q.b.	q.b.	q.b.	q.b.
Risotto alla milanese	SI	Asilo Nido	Scuola Infanzia	Scuola Primaria	Secondaria e Adulti
Riso parboiled	g	40	50	60	80
Zafferano	g	0.02	0.03	0.03	0.04
Brodo di carne	ml	80	120	140	160
Burro	g	2	2	2	2
Olio extravergine di oliva	g	2	3	4	5
Parmigiano Reggiano	g	3	5	8	10
Cipolla	g	3	5	7	10
Sale	g	q.b.	q.b.	q.b.	q.b.
Minestra di verdure con pasta	SI	Asilo Nido	Scuola Infanzia	Scuola Primaria	Secondaria e Adulti
Pasta di semola di grano duro	g	40	50	60	80
Verdure miste: carote, cipolle, basilico, prezzemolo, zucca, porro, verze, coste	g	30	40	50	60
Patate	g	15	20	30	40
Cipolle, sedano	g	10	15	18	20
Pomodori pelati	g	10	10	10	10
Parmigiano Reggiano	g	3	5	8	10
Olio extravergine di oliva	g	2	3	4	5
Sale	g	q.b.	q.b.	q.b.	q.b.

SECONDI PIATTI					
Brasato/spezzatino di manzo	SI	Asilo Nido	Scuola Infanzia	Scuola Primaria	Secondaria e Adulti
Fesa o reale di manzo refrigerato	g	80	110	120	130
Sedano, carote, cipolle	g	10	15	15	15
Pomodori pelati	g	20	30	35	40
Olio extravergine di oliva	g	3	4	5	6
Aromi	g	q.b.	q.b.	q.b.	q.b.
Sale	g	q.b.	q.b.	q.b.	q.b.
Frittata con verdure	SI	Asilo Nido	Scuola Infanzia	Scuola Primaria	Secondaria e Adulti
Uovo intero pastorizzato	g	40	50	60	70
Carote	g	10	10	12	15
Cipolle	g	10	10	12	15
Sedano	g	10	10	12	15
Zucchine	g	10	10	12	15
Olio extravergine di oliva	g	3	5	10	10
Prezzemolo tritato	g	3	5	5	5
Parmigiano Reggiano	g	3	5	6	10
Sale	g	q.b.	q.b.	q.b.	q.b.
Platessa gratinata	SI	Asilo Nido	Scuola Infanzia	Scuola Primaria	Secondaria e Adulti
Filetto di platessa surgelato	g	60	80	100	120
Pane grattato	g	7	8	10	15
Olio extravergine di oliva	g	3	5	6	7
Aromi	g	q.b.	q.b.	q.b.	q.b.
Aglio	g	q.b.	q.b.	q.b.	q.b.
Limone		1 spicchio	1 spicchio	1 spicchio	1 spicchio
Sale	g	q.b.	q.b.	q.b.	q.b.

d. Caratteristiche degli alimenti

Al fine di garantire un elevato livello di qualità dei pasti, è previsto l'utilizzo di prodotti da agricoltura biologica, di prodotti D.O.P. e I.G.P. e di prodotti tradizionali, anche di provenienza locale e locali.

Prodotti da agricoltura biologica

Con il termine "agricoltura biologica" si intende l'insieme di tecniche agronomiche che si basano sull'uso di metodi naturali di coltivazione, in modo da escludere totalmente il ricorso a sostanze chimiche di sintesi come i pesticidi, i fertilizzanti o altro, che potrebbero essere dannosi per la salute e una fonte di inquinamento ambientale.

Tra i prodotti biologici ritroviamo: la frutta fresca, la verdura, i legumi secchi, gli yogurt, le uova, la polpa e la passata di pomodoro, l'olio extravergine di oliva e l'aceto.

Prodotti D.O.P. (Denominazione di Origine Protetta)

Sono prodotti agricoli o alimentari designati con il nome di un luogo determinato di cui sono originari; la loro qualità o le loro caratteristiche sono dovute all'ambiente geografico, comprensivo dei fattori naturali e umani e la produzione, trasformazione e elaborazione avvengono nell'area geografica delimitata.

Tra i prodotti D.O.P. ritroviamo: il prosciutto crudo di Parma, il Provolone Valpadana, l'Asiago, il

Montasio, la Fontina, il Grana Padano, il Parmigiano Reggiano, il Taleggio, ecc.

Prodotti I.G.P. (Indicazione Geografica Protetta)

Sono prodotti agricoli o alimentari di cui almeno una fase di lavorazione e/o trasformazione e/o elaborazione avvengono in un territorio con particolari caratteristiche nell'area geografica delimitata.

Tra i prodotti I.G.P. ritroviamo: la bresaola della Valtellina, la mortadella di Bologna, lo speck Alto Adige, ecc.

Prodotti tradizionali

Con il termine "tradizionali" si intendono quei prodotti agroalimentari le cui metodiche di lavorazione, conservazione e stagionatura risultino consolidate nel tempo, omogenee per tutto il territorio interessato, secondo regole tradizionali.

Prodotti locali chilometro 0

Sono prodotti agroalimentari (compresi gli ingredienti principali e caratterizzanti) prodotti, commercializzati e venduti in un ambito territoriale vicino a quello di consumo che sia entro un raggio di 70Km

e. Le diete

Il servizio di refezione scolastica, effettuato da personale adeguatamente formato per soddisfare tutte le esigenze dei piccoli utenti, prevede che siano concesse alternative ai pasti individuati nel menù in caso di particolari patologie che rendono necessaria l'erogazione di diete speciali, come previsto dalle Linee Guida "Gestione diete speciali" predisposte dall'ATS territoriale competente.

Le diete speciali ed etico-religiose garantiscono un'alimentazione adeguata allo stato di salute di tutti gli utenti e il rispetto delle identità culturali e sociali, religiose ed etniche.

Le diete sono preparate su richiesta dei genitori, dietro presentazione di apposita domanda che deve essere rinnovata ogni anno.

È possibile richiedere diete personalizzate per:

- Seri e comprovati motivi sanitari, previa presentazione di apposito certificato medico;
- Motivi religiosi, etici o culturali, previa presentazione di autocertificazione del genitore

Preparazione diete speciali

Tutte le diete speciali sono preparate il giorno del consumo, sotto la supervisione delle Dietiste, con particolare cura per le dosi e gli ingredienti, con l'utilizzo di prodotti dietetici o destinati ad una alimentazione particolare, nel rispetto di quanto previsto dai certificati medici.

Per garantire una maggiore attenzione nella preparazione delle diete speciali, all'interno del centro cottura è utilizzata una zona di lavorazione dedicata e specificatamente attrezzata dove il personale, opportunamente formato, provvederà alle operazioni necessarie, impiegando utensili, stoviglie e pentolame ad uso esclusivo e stoccati separatamente.

Le diete speciali sono confezionate in monoporzione termosigillate e debitamente etichettate con indicato il nome dell'utente, la patologia e la classe di appartenenza, il tutto nel rispetto della normativa sulla Privacy.

Protocollo per la richiesta delle diete

La richiesta di dieta speciale, sia essa sanitaria che etico-religiosa, deve essere compilata dal genitore o da chi ne fa le veci o dal tutore sul portale dedicato <https://novatemilane.se.ecivis.it/> nei tempi stabiliti dal Comune comunicati all'utenza prima della fine dell'a.s. in corso.

La richiesta di dieta ha validità, oltre che per l'a.s. nel quale viene presentata, anche per l'eventuale Centro Ricreativo Estivo organizzato dal Comune di Novate Milanese durante la sospensione delle attività didattiche.

Dieta per motivi sanitari

Nel caso di dieta sanitaria (allergie, intolleranze alimentari, celiachia, diabete, obesità, ecc.), occorre allegare alla richiesta copia scansionata del certificato medico, rilasciato dal medico di base o pediatra o medico specialista, con data del rilascio anteriore al massimo di 3 mesi rispetto alla richiesta.

La certificazione, per essere presa in considerazione, deve indicare in modo preciso:

- La DIAGNOSI (allergia, intolleranza, obesità, diabete, celiachia, etc.)
- La gravità della patologia
- Lo schema dietetico e/o le grammature se necessario
- La durata della dieta

Nel caso di diagnosi di allergia e intolleranza, la certificazione medica deve inoltre indicare in modo chiaro il/i componenti della dieta da escludere, specificando:

- L'alimento o gli alimenti vietati;
- Gli additivi ed i conservanti;

Si ricorda che quando si vieta un alimento verrà escluso completamente dalla dieta:

- L'alimento stesso (quale ad es. uova, latte, arachidi, etc.);
- I prodotti alimentari in cui tale alimento è presenta come ingrediente (ad es. frittata, budino, etc.);

I prodotti alimentari in cui tale alimento è presente come derivato o coadiuvante tecnologico o come contaminante derivante dal procedimento di lavorazione del prodotto stesso.

Dieta per motivi religiosi e culturali

Per tali tipi di dieta basta la richiesta del genitore sul portale sopraindicato: in tal caso il genitore autocertifica la richiesta di somministrazione di un menù che garantisca il rispetto di scelte etiche e religiose.

Dieta in bianco

E' somministrata per situazioni per lo più transitorie; la richiesta deve essere presentata dagli stessi genitori all'insegnante (mediante avviso firmato sul diario) per una durata massima di **3 giorni consecutivi**. Per diete in bianco della durata superiore ai 3 giorni e comunque **non oltre due settimane consecutive** è necessario essere in possesso di certificato medico attestante le reali necessità dell'alunno, la famiglia dovrà contattare direttamente l'ufficio Pubblica Istruzione per verificare la fattibilità della procedura.

f. I controlli

Per assicurare agli utenti un servizio che oltre a fornire il necessario apporto nutritivo, garantisca il rispetto degli aspetti igienico-sanitari, l'Amministrazione Comunale ha organizzato un sistema di controlli che si aggiunge a quelli istituzionalmente effettuati dagli Organi Ufficiali.

Come previsto dalle norme cogenti la verifica della conformità del Servizio è affidata al Direttore dell'esecuzione i cui compiti sono previsti dall'articolo 114 del codice appalti.

La Società incaricata è Progetta SC che possiede una competenza specifica nei settori della consulenza, delle ispezioni e delle analisi per il comparto agroalimentare e ambientale, basata su un metodo multidisciplinare reso possibile grazie alla presenza al suo interno di tecnici con diverse professionalità fra i quali Dietologi, tecnologi alimentari, architetti, ingegneri, esperti del settore della ristorazione.

g. Il comitato mensa

La partecipazione attiva e collaborativa degli utenti è considerata fondamentale per il buon andamento del servizio.

Il Comitato Mensa è un organismo di rappresentanza dell'utenza, attraverso il quale viene assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio.

Il Comitato Mensa è periodicamente riunito e dello stesso fanno parte referenti dell'Amministrazione comunale, referenti di ElioR Ristorazione, eventuali soggetti che espletano una funzione di controllo del servizio e le rappresentanze degli Istituti scolastici nonché i genitori.

La nomina, i compiti e il funzionamento del Comitato Mensa sono disciplinati dalla Deliberazione di Giunta e dal relativo Regolamento della Commissione Mensa che vengono approvati dall'Amministrazione Comunale che ne è promotrice.

Oltre a quanto già previsto dai suddetti atti, ai componenti del Comitato Mensa è riconosciuta la facoltà di accedere ai refettori scolastici e, previo accordo con il Direttore di ElioR Ristorazione S.p.A. circa tempi e modi, ai locali del Centro Unico di cottura.

h. Customer Satisfaction

La customer viene svolta dalla concessionaria del servizio come previsto previsto dal capitolato d'Appalto, due volte l'anno in coerenza con i CAM.

6. RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve ispirarsi al reciproco rispetto e alla cortesia. Gli addetti al servizio che operano a contatto con gli utenti sono tenuti a indicare le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche.

Elior Ristorazione e l'Ufficio Istruzione del Comune di Novate Milanese sono a disposizione per tutte le informazioni attinenti al servizio. In particolare, per iscrizioni al servizio, modalità di pagamento, prenotazione pasti, menu e gestione delle diete, è possibile contattare:

- Il Direttore della Società Elior Ristorazione (tel.: 02/38.20.44.11 fax: 02/356.15.75; indirizzo di posta: Via Don Luigi Sturzo, 10 20026 Novate Milanese (MI); indirizzo e-mail: refezione.novate@elior.it
- Per quanto riguarda invece le possibili agevolazioni e la richiesta delle diete è possibile contattare l'Ufficio Istruzione del Comune di Novate Milanese (tel.: 02/35.473.249/278/352; indirizzo di posta: Via Vittorio Veneto, 18 – 20026 Novate Milanese (MI); indirizzo e-mail: istruzione@comune.novate-milanese.mi.it

I medesimi contatti devono essere utilizzati per eventuali suggerimenti, reclami e segnalazione di disservizi: in questo caso le comunicazioni, a cui verrà data risposta scritta entro 8 giorni dal ricevimento, dovranno essere precise e puntuali per poter individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

7. PROBLEMATICHE

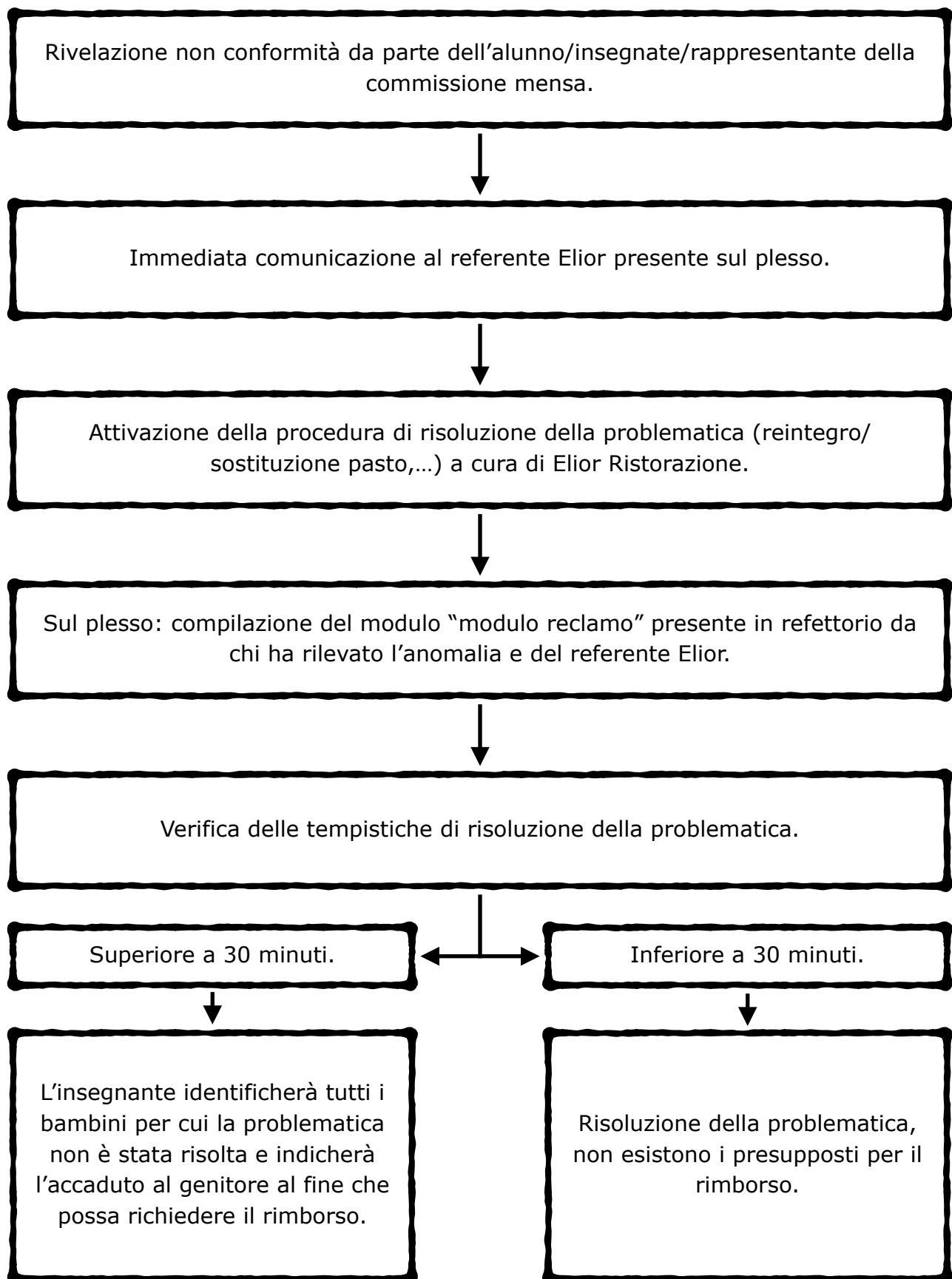
E' possibile richiedere il rimborso della tariffa pagata ove si verificasse, per problemi tecnici di servizio uno dei seguenti casi:

- Totale o parziale mancanza distribuzione del pasto e quindi la mancanza di una delle due portate principali (primo o secondo piatto e contorno). In questo caso il rimborso sarà possibile solo se viene avvisato il personale addetto alla distribuzione e se non viene fatto il recupero entro i 30' previsti da capitolato.
- Reintegro delle pietanze e degli altri elementi del pasto del giorno mancanti oltre i 30' dall'orario di consegna previsto dal capitolato.
- Fornitura di cibi ritenuti inadatti da parte del DEC; il personale docente quando ravvisa la presenza di non conformità del cibo servito deve comunicare al personale addetto al servizio l'anomalia riscontrata. Il personale provvederà a conservare il campione in attesa del controllo da parte del dec, in questo caso il rimborso potrà essere effettuato solo previa verifica della fondatezza della non conformità da parte del DEC).
- Fornitura e/o somministrazione di dieta speciale errata.

La richiesta di rimborso deve essere presentata a Elio Risturazione, utilizzando il modulo allegato alla presente, entro 2 gg dalla data in cui si è verificato il disservizio.

Il rimborso verrà effettuato mediante ripristino sul conto elettronico della somma.

8. ALLEGATO 1



9. ALLEGATO 2

 **MODULO RECLAMO**
Copia per il Servizio Istruzione

Data _____

Nome e Cognome _____

_____ Componente della commissione mensa _____ Docente

Telefono _____

Scuola _____

Anomalia rilevata _____

Orario di rilevazione dell'anomalia _____

L'anomalia è stata risolta? _____

Se sì, a che ora? _____

Firma _____

Firma della referente Elior Presente _____

 **MODULO RECLAMO**
Copia per Elior Ristorazione

Data _____

Nome e Cognome _____

_____ Componente della commissione mensa _____ Docente

Telefono _____

Scuola _____

Anomalia rilevata _____

Orario di rilevazione dell'anomalia _____

L'anomalia è stata risolta? _____

Se sì, a che ora? _____

Firma _____

Firma della referente Elior Presente _____










10. ALLEGATO 3

MODULO RIMBORSO

Spett.le Elios

Via.....

20100.....

Mail refezione.novate@elios.it

Il sottoscrittoin qualità

di.....dell'alunno.....

Iscritto per l'anno in corso alla classe.....

Della scuola.....

CHIEDE

Il rimborso della tariffa pasto per il seguente disservizio verificatosi presso la scuola di mio/a figlio/a il giorno.....

Disservizio a causa del quale mio figlio non ha potuto consumare regolarmente il pasto:

- 1) Totale o parziale distribuzione del pasto e quindi la mancanza di una delle due portate (primo e/o secondo piatto e/o contorno e/o pane e/o frutta). In questo caso il rimborso sarà possibile solo se viene avvisato il personale addetto alla distribuzione e se non viene fatto il recupero entro i 30' previsti da capitolato.
- 2) Reintegro delle pietanze e degli altri elementi del pasto del giorno mancanti oltre i 30' dall'orario di consegna previsto dal capitolato.
- 3) Fornitura di cibi che a seguito della verifica da parte del DEC risultano inadatti al consumo.
- 4) Fornitura e/o somministrazione di dieta speciale errata.

Novate Milanese,.....data

Firma