



CSA

COOPERATIVA
SANT'ANSELMO



Comune di
Colognola ai Colli

Carta del Servizio di Ristorazione Scolastica

Anni Scolastici 2023/24 - 2024/25 - 2025/26



CSA
SANT'ANSELMO

Indice

1. Premessa	4
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi?	4
1.2 Principi Fondamentali	4
2. Caratteristiche Generali	5
2.1 Il Servizio	5
2.2 Qualità delle derrate	5
2.3 Il Menù	7
2.4 Diete Speciali	8
3. Modalità Operative	10
3.1 Centro Cottura	10
3.2 La Produzione dei Pasti	10
3.3 Confezionamento e Trasporto	11
3.4 Distribuzione	11
4. Personale	12
4.1 Responsabile del Servizio	12
4.2 Dietista	12
4.3 Personale Impiegato	12
5. Iscrizioni, Pagamenti e Comunicazioni	13
5.1 Iscrizione	13
5.2 Tariffe e Agevolazioni	14
5.3 Portale eCivis e Pagamenti	14
5.4 Comunicazioni	16



6. Cura dell'Ambiente	16
6.1 Certificazioni	17
6.2 Fornitori Certificati	17
6.3 Automezzi	17
6.4 Prodotti Ecolabel	18
6.5 Gestione sprechi alimentari	18
7. Controllo Qualità	19
7.1 Certificazioni	19
7.2 Analisi Microbiologiche	20
7.3 Pasto Test	20
7.4 Ispezioni e Audit Interni	20
7.5 Valutazione del Gradimento	21
7.6 Reclami	21
Allegati	23
1) Questionario di Gradimento	24
2) Modulo Reclami	26

1. Premessa

1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è il patto tra il Comune di Colognola ai Colli e la Cooperativa Sant'Anselmo nei confronti dei cittadini che usufruiscono del servizio. In essa sono definiti i principi e gli standard di qualità che ci si impegna a rispettare nell'erogazione del servizio e nel rispetto delle disposizioni previste dal Capitolato d'appalto per l'affidamento del servizio di ristorazione scolastica a ridotto impatto ambientale approvato dal Comune appaltante.

È utile ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare quanto fornitogli dalla propria Amministrazione poiché fornisce le informazioni fondamentali circa l'organizzazione e le caratteristiche del servizio e gli impegni assunti su aspetti specifici del suo svolgimento.

La Carta è stata redatta ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, al D. Lgs. 286/1999, al D. Lgs. 150/2009 e all'art. 32 del D.Lgs. 33/2013.

1.2 Principi fondamentali

Il Servizio di Ristorazione Scolastica fa riferimento ai seguenti principi:

- **Uguaglianza ed imparzialità** nell'erogazione del servizio a tutti i bambini e i ragazzi;
- **Continuità nell'erogazione** sulla base del calendario scolastico;
- **Rispetto delle più recenti indicazioni scientifiche** di riferimento nell'elaborazione dei menù e validazione da parte dell'Aulss 9 Scaligera;
- **Efficienza ed efficacia** del servizio, attraverso la ricerca di soluzioni idonee al raggiungimento del miglior risultato, al soddisfacimento dei bisogni degli utenti e all'ottimizzazione delle risorse disponibili;
- **Partecipazione e trasparenza**, con la finalità di garantire una chiara, completa e tempestiva informazione ai cittadini e di assicurare la condivisione e un miglioramento continuo nella gestione del servizio;
- **Rispetto dell'ambiente** nel ciclo di erogazione del servizio;



- **Attenzione ai valori sociali**, con l'utilizzo di prodotti provenienti dal mercato equosolidale e dalle terre liberate dalla mafia;
- **Attenzione al gusto e al gradimento** degli utenti.

2. Caratteristiche generali del servizio

2.1 Il Servizio

Il servizio di ristorazione scolastica del Comune di Colognola ai Colli comprende: l'acquisto delle materie prime, la preparazione, cottura, trasporto, consegna, distribuzione e somministrazione dei pasti, con legame fresco-caldo e con la modalità multi-porzione, pulizia e disinfezione dei locali interessati.

I pasti prodotti sono destinati alle utenze della Scuola dell'Infanzia statale "L'Aquilone" e della Scuola Primaria statale "Dante Broglio" - tempo pieno e per gli alunni iscritti al Doposcuola del tempo normale, qualora attivato, nei giorni dal lunedì al venerdì e in conformità ai calendari scolastici previsti di anno in anno con deliberazione della Giunta Regionale del Veneto.

La produzione dei pasti avviene presso un Centro Cottura in gestione alla Cooperativa Sant'Anselmo.

2.2 Qualità delle Derrate

Nell'organizzazione del servizio, la Cooperativa presta particolare attenzione alla **qualità dei prodotti** e all'elaborazione dei **menù**, come fattori che consentono di agire sulla qualità del servizio, e al momento del **pranzo**, come occasione educativa per i bambini.

La qualità dei prodotti e la sicurezza alimentare

Per la preparazione dei pasti valgono i criteri e le indicazioni igienico nutrizionali di cui alle *"Linee di indirizzo per il miglioramento della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica"* approvate dalla Regione Veneto con D.G.R. n. 161 del 22.02.2022, nonché alla normativa nazionale e co-

munitaria in materia di ristorazione collettiva.

Tutti gli alimenti utilizzati corrispondono ai requisiti previsti dai Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di refezione scolastica del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione, allegato al Decreto 10 marzo 2020.

Per la preparazione dei pasti si utilizzano prevalentemente prodotti:

- **biologici certificati:** categoria che definisce un sistema di gestione dell'azienda agricola e di produzione agroalimentare basato sull'integrazione tra le migliori pratiche ambientali, un alto livello di biodiversità, la salvaguardia delle risorse naturali;
- ottenuti con tecniche di **produzione integrata** certificate: produzioni agroalimentari ottenute attraverso metodologie che rispettano l'ambiente e la salute dell'uomo, quindi con l'impiego ridotto dei prodotti chimici a basso impatto ambientale e l'uso razionale e ottimale delle tecniche agronomiche e di allevamento per garantire le migliori caratteristiche qualitative e di salubrità;
- **DOP – Denominazione di origine protetta:** prodotti originari di un luogo determinato, la cui qualità o le cui caratteristiche sono dovute essenzialmente o esclusivamente ad un particolare ambiente geografico ed ai suoi intrinseci fattori naturali e umani e le cui fasi di produzione si svolgono nella zona geografica delimitata. Tutto il processo produttivo, compreso l'approvvigionamento della materia prima, avviene in un'area geografica delimitata, secondo precisi standard stabiliti dal disciplinare;
- **IGP – Indicazione geografica protetta:** prodotti originari di un determinato luogo, regione o paese, alla cui origine geografica sono essenzialmente attribuibili una data qualità, la reputazione o altre caratteristiche e la cui produzione si svolge per almeno una delle sue fasi nella zona geografica delimitata;
- **tipici regionali e provinciali:** sono i prodotti che racchiudono valori sia gastronomici che culturali, perché ottenuti secondo metodiche consolidate nel tempo;
- **a filiera corta:** una filiera di approvvigionamento formata da un numero limitato di operatori economici e dalla riduzione al minimo dei



rapporti di intermediazione commerciale, per favorire lo sviluppo economico locale e stretti rapporti socio-territoriali tra produttori e consumatori;

- **Convenzionali.**

Prodotti dietetici senza glutine per celiaci

Requisiti qualitativi: i prodotti utilizzati devono essere presenti nel Registro nazionale degli alimenti o rispettare i medesimi requisiti (es: prontuario AIC); è garantita la fornitura di tutti i formati presenti per i prodotti convenzionali.

Rintracciabilità ed etichettatura dei prodotti

Tutti i prodotti utilizzati nel confezionamento dei pasti devono soddisfare l'esigenza di rintracciabilità, etichettatura ed igiene degli alimenti. Tutte le materie prime e i prodotti impiegati sono identificati mediante il marchio del produttore, lo stabilimento di produzione, la data di produzione o scadenza oppure il numero di lotto (se confezionati) o mediante i dati della bolla di consegna (se sfusi): questo sistema consente la verifica della qualità dei prodotti e della loro conformità alle prescrizioni contrattuali.

2.3 Il Menù

La composizione del **pasto completo** è la seguente:

- un primo piatto
- un secondo piatto
- due contorni (uno crudo e uno cotto)
- pane
- frutta o yogurt o gelato o dessert.

Per la sola Scuola dell'Infanzia è prevista anche la fornitura giornaliera dello spuntino a metà mattina alternando yogurt e frutta.

Come alternativa al pasto classico, almeno una volta alla settimana può essere fornito il cosiddetto “**piatto unico**” che avrà una composizione di per sé sufficiente a ricoprire i bisogni energetici e nutrizionali del pasto completo. Tale piatto sarà sempre accompagnato da verdure.

Durante il pasto sarà fornita **acqua di rete** con l'impiego di brocche.

I menù sono elaborati dalla Dietista di Cooperativa Sant'Anselmo e successivamente sottoposti a validazione del S.I.A.N. dell'Aulss 9 Scaligera di Verona.

Sono previsti due tipi di menù: un **menù invernale** (periodo ottobre-marzo) ed un **menù estivo** (periodo aprile-settembre) che variano giornalmente e ruotano, di norma, su 4 settimane, consentendo di adeguarsi alla disponibilità stagionale dei prodotti.

Sant'Anselmo adotta il modello alimentare “**dieta mediterranea**” con apporto consistente di cereali e loro derivati, anche integrali, con apporto sostanziale di legumi, verdure e frutta di stagione e di olio extravergine di oliva. L'impiego di carni rosse e bianche è contenuto in favore di fonti proteiche quali: pesce, uova, legumi e formaggi.

2.4 Diete Speciali

Le diete speciali e i menù alternativi

Il servizio offre la possibilità di richiedere diete speciali per motivi di salute e menù alternativi per motivi religiosi, etici o convinimenti personali nel rispetto delle esigenze di personalizzazione e della multiculturalità dei bambini e delle bambine che frequentano le scuole.

Richiesta dieta

Le diete speciali possono essere richieste per allergie, intolleranze, motivi religiosi e/o etici, disturbi transitori dell'apparato intestinale (es. sindrome influenzale). Il menù personalizzato viene elaborato dal Dietista.

Cooperativa Sant'Anselmo consegna altresì copia del menù elaborato alla Cuoca e agli altri addetti alla distribuzione.

- **DIETE SPECIALI PER MOTIVI DI SALUTE (allergie/intolleranze):** il genitore deve fare richiesta all'ufficio comunale presentando il certificato medico allegato al modulo di richiesta di Sant'Anselmo. L'Amministrazione Comunale invia a Sant'Anselmo copia della documentazione sanitaria ricevuta dalla famiglia (nel rispetto della privacy), la dietista della Sant'Anselmo stila il regime dietetico idoneo e lo invia all'Amministrazione Comunale e alla famiglia. Allo scopo di evitare disagi e ritardi agli utenti, le diete speciali per patologie (malattie metaboliche, allergie ed



intolleranze) già in essere nel precedente anno scolastico e per le quali non sussistano modifiche, potranno essere ritenute valide gli anni scolastici successivi.

- **DIETE ETICO RELIGIOSE:** i genitori presentano una domanda agli uffici comunali dove sono specificati gli alimenti da escludere per motivazioni etiche (per esempio vegetariani, vegani, ecc.), religiose, o simili. Tale autocertificazione sarà inviata alla Sant'Anselmo che provvederà alla sostituzione di tali alimenti.
- **DIETE IN BIANCO:** I genitori possono richiedere una “dieta in bianco”, cioè una dieta di facile digeribilità, di durata fino a 72 ore, per i bambini che hanno presentato malesseri intercorrenti (per es. vomito e diarrea). La richiesta va inoltrata, entro le ore 9.30 dello stesso giorno, dal genitore agli insegnanti che provvedono a farla pervenire al referente della prenotazione dei pasti per la mensa scolastica della ditta produttrice dei pasti. Oltre tale termine dovrà essere presentato un certificato medico.
- **DISDETTA:** In caso di rientro al regime alimentare normale, è sufficiente presentare un certificato medico sul quale si attesti che l'alunno può tornare a dieta libera e presentarlo agli uffici comunali che poi lo trasmetteranno al servizio dietetico aziendale.

La domanda/il certificato va rinnovato all'inizio di ogni anno scolastico, entro il 30 agosto.

Sul sito internet del Comune www.comunecolognola.it, nella sezione Servizi scolastici, è scaricabile la **modulistica** per la domanda delle diete speciali per motivi sanitari e etico-religiosi, da inviare all'indirizzo di posta elettronica istruzione@comunecolognola.it.

Rispetto della privacy

La gestione dei dati personali relativi alle diete speciali avverrà conformemente al Regolamento UE 2016/679 “GDPR” attualmente in vigore e tutto il personale coinvolto nella gestione delle diete speciali è adeguatamente formato sulla corretta gestione dei dati sensibili.

Non è autorizzata la somministrazione di alimenti e cibi “extra”, cioè non compresi nel menù fornito dal servizio di ristorazione scolastica.

3. Modalità Operative

3.1 Centro Cottura

La produzione dei pasti avviene, per l'anno scolastico 2023/2024, presso il Centro Cottura di proprietà di Sant'Anselmo denominato "Piazza Bella". Entro l'anno scolastico, la produzione sarà trasferita al Centro Cottura di propria gestione nel Comune di Albaredo d'Adige (VR).

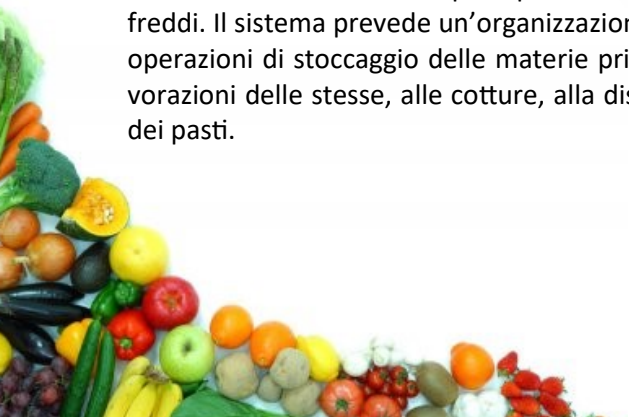
Presso ciascun plesso scolastico di Colognola ai Colli avviene però la cottura di pasta e riso con cuocipasta. I sughi di condimento, trasportati dal Centro Cottura, sono assemblati in loco. Ciò consente il consumo di un primo piatto cotto e mangiato, certamente più gustoso.

3.2 La Produzione dei Pasti

I pasti sono prodotti quotidianamente. Non possono in alcun modo essere conservati per i giorni successivi.

Cooperativa Sant'Anselmo garantisce che tutte le operazioni svolte nelle diverse fasi del servizio sono conformi alle "Buone Norme di Produzione" (G.M.P.) e di attenersi rigorosamente al Piano di Autocontrollo Igienico aziendale.

Il sistema produttivo utilizzato è quello tradizionale definito "**legame fresco-caldo**". Esso non prevede interruzione di processo tra la cottura e la distribuzione dei pasti: le derrate crude sono preparate, cotte e consumate senza che la temperatura dei cibi dal momento della cottura a quella del consumo scenda sotto i 65° C per i piatti caldi e non superi i 10° C per i piatti freddi. Il sistema prevede un'organizzazione a "cascata" che partendo dalle operazioni di stoccaggio delle materie prime, arriva alle preparazioni e lavorazioni delle stesse, alle cotture, alla distribuzione e/o confezionamento dei pasti.



3.3 Confezionamento e Trasporto

Il trasporto dei pasti presso i plessi scolastici viene effettuato con automezzi idonei e in **contenitori isotermici attivi elettrici**.

Le diete speciali sono trasportate in vaschette sigillate monoporzione.

Giunti ai terminali di distribuzione, i pasti vengono conservati in contenitori termici o carrelli riscaldati affinché la temperatura non scenda al di sotto del limite di sicurezza. In egual misura, i pasti freddi mantengono la temperatura pari od inferiore ai 10° centigradi.

Il trasporto dei pasti avviene comunque in tempi immediati dal termine della loro preparazione e giungono presso i plessi scolastici a ridosso della somministrazione e con idonei contenitori che mantengono le caratteristiche organolettiche degli alimenti. In questo modo si garantisce il consumo di un pasto come se fosse appena stato cotto.

3.4 Distribuzione

La distribuzione dei pasti viene effettuata dal personale della Cooperativa Sant'Anselmo con cura e attenzione attraverso l'ausilio di carrelli termici o contenitori termici.

Il personale indosserà la divisa bianca riportante il logo della Cooperativa, la cuffia per i capelli, la mascherina, i guanti per la manipolazione degli alimenti, il grembiule, il pantalone, la maglietta, le scarpe antinfortunistiche e i calzari. Tutto sarà tenuto assolutamente pulito.

4. Personale

4.1 Responsabile del Servizio

Il servizio fa capo al **Direttore di Servizio**, Dr.ssa Maria Vittoria Pinzi, garante dell'intera filiera di produzione e distribuzione del pasto. Egli è referente responsabile nei confronti del Comune, dell'Istituto Scolastico e del SIAN. Garantisce costante reperibilità.

Sant'Anselmo ha nominato, inoltre, un **Capo Cuoco** in loco che coordina e supervisiona tutte le fasi operative del servizio di ristorazione. Egli si occupa anche dell'affiancamento sul campo all'eventuale personale di nuovo ingresso.

4.2 Dietista

Sant'Anselmo mette a disposizione del servizio un Dietista, con titolo di studio previsto dal DM 509/99 e da provvedimenti emanati dal Ministero della Salute, che ha il compito di elaborare tutti i menù, anche le diete personalizzate. Il Dietista è, inoltre, a disposizione delle famiglie per consulenze specifiche.

4.3 Personale Impiegato

Il personale impiegato è personale qualificato e formato che adotta, nello svolgimento delle proprie mansioni, comportamenti improntati alla correttezza e trasparenza. Essi sono: Cuochi, Aiuto Cuochi, Ausiliari del Servizio Mensa dedicati alle diverse fasi del servizio. Il personale indossa la divisa della Cooperativa Sant'Anselmo, pulita e ordinata, con tesserino di riconoscimento.

Cooperativa Sant'Anselmo tiene costantemente aggiornato il proprio personale mediante corsi di formazione ed aggiornamento.



5. Iscrizioni, Pagamenti, Comunicazioni

5.1 Iscrizione

L'iscrizione al servizio mensa è obbligatoria per tutti i nuovi alunni entranti alla Scuola dell'Infanzia statale "L'Aquilone", alle classi prime del tempo pieno della Scuola Primaria statale "Dante Broglio" o per alunni provenienti da altre Scuole, nonché per i partecipanti al Doposcuola eventualmente attivato per le classi del tempo normale.

I genitori degli **alunni nuovi iscritti** dovranno presentare la **domanda online** tramite il portale *e-Civis* utilizzato dal Comune di Colognola ai Colli per la gestione e pagamento del servizio mensa, cui potranno accedere con credenziali SPID o CIE dal sito istituzionale www.comunecolognola.it, cliccando sul pulsante MENSA SCOLASTICA sulla Homepage e inserendo i dati richiesti dalla procedura telematica. Le modalità e tempi di apertura delle ISCRIZIONI ON LINE per ciascun anno scolastico, saranno rese note dal Comune mediante pubblicazione di avvisi e informative sul sito internet istituzionale.

Per gli **alunni già iscritti** al servizio mensa e registrati sul portale eCivis, *non* dovrà essere eseguita l'iscrizione on line, poiché la promozione alla classe successiva verrà effettuata d'ufficio. I genitori degli alunni già iscritti dovranno solamente comunicare all'indirizzo e-mail istruzione@comunecolognola.it eventuali variazioni dei dati per l'aggiornamento sul portale (es.: cambio intestatario del conto mensa, variazioni di sezione o indirizzo, recapiti telefonici, indirizzo e-mail ecc).

5.2 Tariffe e Agevolazioni

Il Comune di Colognola ai Colli delibera annualmente le tariffe per i servizi a domanda individuale, tra cui il servizio di refezione scolastica. Per l'anno scolastico 2023/2024 la tariffa del servizio mensa scolastica è fissata in € **4,60** per singolo pasto giornaliero.

L'Amministrazione Comunale può prevedere, per ciascun anno scolastico, l'assegnazione di contributi economici per il servizio di mensa scolastica secondo criteri, modalità e fasce ISEE che saranno resi noti e diffusi tramite canali istituzionali, da richiedere previa apposita domanda nei tempi stabiliti.

5.3 Portale eCivis e Pagamenti

Il Comune di Colognola ai Colli, dall'anno scolastico 2022/2023, ha adottato il sistema informatizzato "**e-Civis**" per la gestione e pagamento tramite PagoPA del servizio mensa scolastica degli alunni della Scuola Infanzia statale "L'Aquilone" e Primaria statale "Dante Broglio".

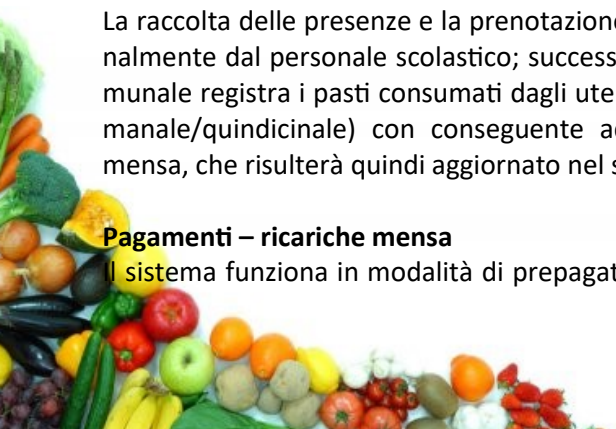
Il sistema prevede la creazione di un **conto elettronico unico per famiglia** (da associare al genitore in possesso di SPID o CIE), comprensivo dei figli del nucleo familiare che usufruiscono della mensa.

Il **portale web genitori** di eCivis per il servizio mensa dei figli è raggiungibile all'indirizzo <https://colognolaaicolli.ecivis.it> oppure cliccando sul pulsante MENSA SCOLASTICA sulla homepage del sito internet www.comunecolognola.it. L'accesso è consentito con credenziali SPID o CIE cliccando su Accedi all'area personale.

La raccolta delle presenze e la prenotazione dei pasti viene effettuata giornalmente dal personale scolastico; successivamente l'ufficio istruzione comunale registra i pasti consumati dagli utenti (con cadenza di norma settimanale/quindicinale) con conseguente addebito della spesa sul conto mensa, che risulterà quindi aggiornato nel saldo finale.

Pagamenti – ricariche mensa

Il sistema funziona in modalità di prepagato, pertanto i genitori dovranno





provvedere al pagamento anticipato, con ricariche del conto mensa per importi tali da coprire la spesa del servizio usufruito dai figli, evitando assolutamente di generare un saldo a debito.

I pagamenti del servizio mensa dovranno essere effettuati esclusivamente tramite e-Civis previa generazione degli Avvisi PagoPA sul portale, a cura del genitore Intestatario del conto mensa, con le seguenti modalità:

- A. Pagamento online collegandosi al portale <https://colognolaicolli.ecivis.it> (con le credenziali di accesso SPID/CIE/CNS) e cliccando sul link “Pagamenti” - “Refezione Scolastica” - “Paga subito” Indicare l'importo che si intende caricare e selezionare la modalità di pagamento desiderata.
- B. Presso uno degli sportelli del circuito PagoPa presenti sul territorio (Tabaccherie, Punti Sisal, Lottomatica ecc. o uffici postali/bancari) presentando l'Avviso di pagamento previamente generato collegandosi al portale <https://colognolaicolli.ecivis.it> cliccando su “Pagamenti” - “Refezione Scolastica” - “Paga con avisatura” - “+ crea avisatura” inserendo l'importo desiderato.
- C. Qualora il genitore sia impossibilitato a procedere come sopra descritto, potrà chiedere la creazione dell'Avviso Pagopa all'Ufficio comunale, inviando idonea richiesta all'indirizzo istruzione@comunecolognola.it specificando nome alunno e importo da ricaricare.

L'Avviso PagoPA generato può essere esibito da dispositivo mobile senza necessità di stampa su carta ed il versamento può essere effettuato dai genitori sia presso uffici postali/bancari o tabaccherie sia mediante carte, homebanking, ecc.

Le commissioni sui pagamenti-PagoPA possono variare a seconda delle condizioni applicate dal prestatore di servizio.

I pagamenti del servizio mensa effettuati tramite PagoPA e quindi tracciabili, possono essere portati in **detrazione fiscale**. I genitori avranno cura di reperire le ricevute dei versamenti PagoPA effettuati nell'anno precedente, da presentare in sede di dichiarazione dei redditi.

5.4 Comunicazioni

Il Comune potrà inviare ai genitori, tramite portale eCivis, comunicazioni relative al servizio e al conto elettronico mensa, sull'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di iscrizione e registrato a sistema. Ad esempio, potranno essere inviati estratti conto, attestazioni, questionari gradimento servizio, informative, solleciti di pagamento.

Non è previsto l'invio di comunicazioni di promemoria in caso di riduzione del saldo mensa.

Le informative e la modulistica relativa ai servizi scolastici è pubblicata, consultabile e scaricabile dal sito internet istituzionale www.comunecolognola.it.

Per eventuali informazioni o chiarimenti potrà essere contattato l'Ufficio di Segreteria Comunale all'indirizzo istruzione@comunecolognola.it o telefonicamente al n.ro 045-6159661 - Centralino comunale telefono 045-6159611.

6. Cura dell'Ambiente

Cooperativa Sant'Anselmo accompagna e migliora la qualità del servizio offerto con attività complementari, anche fuori dall'orario scolastico e dagli ambienti scolastici, e con strumenti che aiutino a sensibilizzare l'utenza sull'**impatto ambientale** e ad apprezzare una corretta alimentazione incentivando l'utilizzo di **prodotti locali, biologici e a km 0**. Il progetto di educazione alimentare è rivolto a studenti, genitori, insegnanti e alla comunità.

Tutti i percorsi proposti saranno guidati dalla nostra mascotte: la **Giraffa Thika**. Cooperativa Sant'Anselmo, infatti, ha **adottato a distanza, tramite il WWF**, una giraffa africana, una specie in via di estinzione minacciata da deforestazione, distruzione degli habitat e bracconaggio. Si stima che negli ultimi 30 anni si siano persi il 40% degli esemplari. I nostri progetti di edu-





cazione alimentare saranno, quindi, realizzati con l'aiuto di **Thika la Giraffa**, una vera **divoratrice di frutta e verdura!**



La Giraffa Thika dona ai bambini una simpatica **borraccia ripor- tante i loghi del Comune e di Sant'Anselmo** per sensibilizzare sull'importanza di ridurre il consumo di plastica.

6.1 Certificazioni

Cooperativa Sant'Anselmo è certificata **ISO 14001:2015** con il seguente oggetto: *“Progettazione ed erogazione di servizi educativi, socio-sanitari e sociali alla persona. Servizi di preparazione e distribuzione pasti”*.

La certificazione garantisce l'impegno della Cooperativa nella corretta gestione ambientale adottata nei propri luoghi di lavoro e nei confronti dei propri Stakeholders. Attraverso un'opportuna sensibilizzazione del personale a tutti i livelli, garantisce che nelle sue sedi e presso i Clienti vi sia tutela dell'ambiente.

Investe, quindi, molte risorse per acquisire e mantenere tecnologie ecologiche, a basso impatto ambientale e che prevengano gli sprechi.

6.2 Fornitori Certificati

Sant'Anselmo, nella selezione dei fornitori delle derrate alimentari, privilegia quelli in possesso di certificazioni ambientali e certificazioni biologiche.

6.3 Automezzi

Sant'Anselmo utilizza automezzi specificatamente dedicati al servizio di ristorazione scolastica del Comune di Colognola ai Colli a basso impatto ambientale poiché con alimentazione a metano.

6.4 Prodotti Ecolabel

I prodotti utilizzati per l'igiene dei Centri Cottura, dei locali annessi e di tutti gli spazi interessati dal servizio di ristorazione scolastica appartengono alla **linea professionale (Linea Zero)** della Sutter. Si tratta di prodotti con materie prime di origine vegetale, ottenute da fonti rinnovabili, in grado di rispondere efficacemente alle esigenze di pulizia nel rispetto dell'ambiente e della persona – una linea di prodotti che *“sfruttano la forza efficace della natura per il benessere e la tutela della natura stessa”*; soluzioni che coniugano lo sviluppo di formule altamente performanti, rispettando la natura e gli individui; prodotti che *non hanno pittogrammi CLP*, pertanto non sono classificati pericolosi (Reg. 1272/2008/EC CLP); prodotti contenenti tensioattivi completamente *biodegradabili, dermatologicamente testati, privi di allergeni, senza fosfati e senza nichel*.

6.5 Gestione sprechi alimentari

- **RELAZIONE PERIODICA SUGLI SPRECHI**

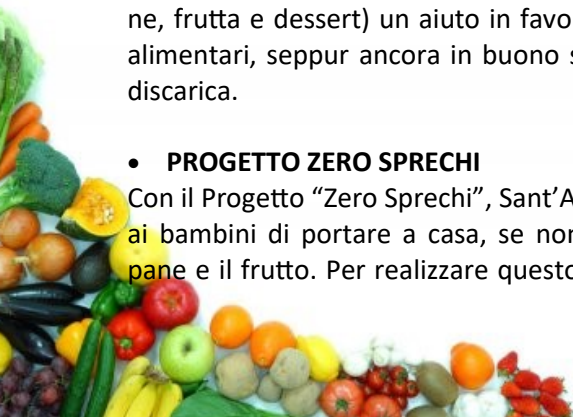
Quotidianamente viene realizzato un monitoraggio degli avanzi, e viene relazionato con frequenza semestrale al Comune, alla Scuola e alle Famiglie l'andamento dello stesso. L'obiettivo è valutare l'efficacia delle azioni progettuali al fine di una riduzione degli sprechi. Se viene rilevato un problema persistente di spreco, può essere impostato e avviato un progetto di riduzione, con l'eventuale recupero dell'eccedenza in accordo con l'Ente appaltante.

- **ETICAMENSA**

Il progetto permette di recuperare generi alimentari non consumati nella ristorazione Scolastica del Comune di Colognola ai Colli (prodotti come pane, frutta e dessert) un aiuto in favore dell'ambiente, visto che tali generi alimentari, seppur ancora in buono stato di conservazione, finirebbero in discarica.

- **PROGETTO ZERO SPRECHI**

Con il Progetto “Zero Sprechi”, Sant’Anselmo offre la possibilità ai bambini di portare a casa, se non consumato in mensa, il pane e il frutto. Per realizzare questo Progetto, la Cooperativa



fornirà gratuitamente a tutti i bambini una borsa apposita, fabbricata a ridotto impatto ambientale. Il bambino viene sensibilizzato alla lotta contro lo spreco alimentare e all'importanza di adottare buone pratiche nella vita quotidiana a tutela dell'ambiente e delle risorse naturali che abbiamo a disposizione.

- **RECUPERO DEI RESIDUI ALIMENTARI DESTINATI AL CONSUMO ANIMALE**
Cooperativa Sant'Anselmo, in ottemperanza alla Legge 179/2003, ha predisposto un progetto per la gestione degli avanzi dei pasti da destinare al consumo animale, in particolare ai canili e gattili del territorio comunale, nel rispetto delle norme igienico sanitarie.

7. Controllo Qualità

7.1 Certificazioni

Sant'Anselmo è in possesso delle seguenti certificazioni:

- Certificato di Qualità **UNI EN ISO 14001:2015**, N. 155N/EMS, emesso da CERSA Srl in data 08/06/2016 con validità fino al 31/05/2024, con oggetto "Progettazione ed erogazione del servizio di inserimento lavorativo di persone in stato di svantaggio. Progettazione ed erogazione del servizio di preparazione e somministrazione pasti".
- Certificato di Qualità **UNI EN ISO 22000:2018**, N. 1040/COO22A, emesso da RIR CERTIFICATION in data 07/10/2019 con validità fino al 06/10/2022, con oggetto "Produzione, confezionamento, veicolazione, somministrazione pasti per enti pubblici e privati di natura aziendale, scolastica, socio assistenziale e sanitaria".
- Certificato di Qualità **UNI EN ISO 22005:2007**, N. 105211/COO26C, emesso da RIR CERTIFICATION in data 07/10/2019 con validità fino al 06/10/2022, con oggetto "Produzione, confezionamento, veicolazione, somministrazione di pasti per enti pubblici e privati di natura aziendale, scolastica, socio assistenziale e sanitaria".

7.2 Analisi Microbiologiche

Sant'Anselmo ha previsto un piano di analisi microbiologiche sulle materie prime e sugli ambienti che vengono eseguite dal laboratorio IST.I.B. Srl, il quale opera in conformità ai requisiti prescritti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 ed ha stipulato la convenzione n° 0342-L con ACCREDIA, secondo la quale ACCREDIA concede al laboratorio l'accreditamento per le prove richieste che ACCREDIA verifica e per le quali dà assicurazione della conformità del laboratorio ai requisiti per l'accreditamento, sia per la competenza tecnica, sia per l'imparzialità del personale che per l'adequazione delle apparecchiature e della struttura in cui vengono eseguite. La consultazione della Convenzione stipulata tra il laboratorio e ACCREDIA e le prescrizioni contenute nei documenti ACCREDIA sono a disposizione del Cliente, su richiesta o scaricabili dal sito www.accredia.it

7.3 Pasto Test

Per individuare più velocemente eventuali cause di tossinfezioni alimentari, presso ciascun Centro Cottura viene conservato un campione rappresentativo (almeno 150 gr) di tutti i pasti del giorno. È raccolto per tutti gli alimenti serviti, anche quelli crudi e contiene ogni tipo di alimento in quantità sufficiente per l'eventuale esecuzione di analisi. Viene conservato per 72 ore dal momento della preparazione. Il campionamento dovrà corrispondere a quanto previsto dalle procedure dettate dalle disposizioni regionali in materia.

7.4 Ispezioni e Audit Interni

Trimestralmente, il Responsabile Gestione Qualità (in seguito RGQ) effettua una visita ispettiva (modulo "check list/rapporto di Verifica Ispettiva Interna per HACCP") per verificare che quanto esplicitato nel Manuale HACCP sia valido ed affidabile, che il lavoro venga svolto secondo quanto indicato, che il personale abbia un ottimale grado di addestramento sulle tematiche della igiene e sicurezza alimentare (compresa la gestione delle diete sanitarie) e sulla gestione del manuale di autocontrollo (in riferimento ad istruzioni operative, procedure, schede di registrazione, gestione di



CCP; NC, ...) ed effettua una accurata ispezione visiva e strumentale (controllo temperatura con sonda certificata, prelievi di campioni alimentari o tamponi ambientali per analisi, ...) per la verifica delle condizioni di igiene e di sicurezza alimentare.

Le eventuali Non Conformità che vengono evidenziate dall'ispezione e riportate su check list sono poi trattate attraverso il modulo "Non Conformità"; a seguito dell'apertura della NC, RGQ indice una riunione con il Direttore ed il Resp. di Produzione (in seguito R. PROD) per la verifica di quanto emerso in termini di soluzione (apertura obbligatoria modulo "Azione Correttiva").

7.5 Valutazione del Gradimento

Il miglioramento della qualità del servizio non può prescindere dal monitoraggio regolare del grado di soddisfazione di tutte le parti interessate al servizio: Comune, Famiglia, Personale docente e anche il bambino. Solamente un approccio sistematico alla verifica della qualità percepita permette, infatti, di valorizzare l'opinione dei fruitori del servizio e di individuare al contempo le aree di miglioramento possibile, nell'ottica di un continuo sforzo verso l'eccellenza.

Sant'Anselmo utilizzerà un sistema di rilevazione del gradimento che si basa su un **questionario personalizzato** non standardizzato, che viene di volta in volta elaborato in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, sulla base delle specifiche esigenze del servizio da monitorare e della dimensione del campione prescelto, secondo la frequenza che verrà stabilita previo accordi con l'Ente.

Tutti i questionari e i risultati, saranno resi disponibili e pubblicati sul sito internet del Comune e sul portale eCivis.

Il Comune, inoltre, periodicamente, organizzerà degli incontri con i rappresentanti delle classi per rilevare il gradimento nonché valutare suggerimenti e/o modifiche per migliorare il servizio.

7.6 Reclami

Qualora il Comune, la Scuola o le famiglie rilevassero disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo, utilizzando il modulo scaricabile dal sito o anche presentato su carta li-

bera.

Il reclamo dovrà essere scritto e fatto pervenire alla sede amministrativa di Sant'Anselmo all'attenzione del Responsabile di Produzione. La Cooperativa si impegna a rispondere in forma scritta entro non oltre 2 giorni lavorativi dal ricevimento e ad attivarsi prontamente per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.



Allegati

1) Questionario di Gradimento

 COOPERATIVA SANT'ANSELMO	VALUTAZIONE PRODUZIONE PASTI SOMMINISTRATI	PRO_219_M07 Rev 04 02/07/2021
---	---	-------------------------------------

INFORMAZIONI GENERALI

MENSA DI: SCUOLA

N° PASTI TOTALI: DI CUI N° PASTI PER DIETE SPECIALI:

COMPILATORE: DATA

[] Docente [] Genitore [] Altro.....

SCALA DI VALUTAZIONE

- 1 = INSODDISFATTO
2 = NE' SODDISFATTO NE' INSODDISFATTO
3 = SODDISFATTO
4 = MOLTO SODDISFATTO

GIUDIZIO SUL PASTO

1) Il pasto servito è:

Primo Secondo

Contorno Frutta/Dessert

2) Il pasto servito corrisponde a quello indicato nel menù del giorno?

☐ Sì ☐ No ☐ se NO, perché

3) Valutazione all'assaggio

Cottura del cibo	1° Piatto	1	2	3	4
	2° Piatto	1	2	3	4
	Contorno	1	2	3	4

Sapore	1° Piatto	1	2	3	4
	2° Piatto	1	2	3	4
	Contorno	1	2	3	4

Presentazione del piatto	1° Piatto	1	2	3	4
	2° Piatto	1	2	3	4
	Contorno	1	2	3	4

4) La temperatura dei piatti caldi è adeguata?

1	2	3	4
---	---	---	---

Note

	COOPERATIVA SANT'ANSELMO	VALUTAZIONE PRODUZIONE PASTI SOMMINISTRATI	PRO_219_M07 Rev 04 02/07/2021
---	-----------------------------	---	-------------------------------------

5) La temperatura dei piatti freddi è adeguata? 1 2 3 4

Note

6) Il pane è di qualità: 1 2 3 4

7) Qualità frutta servita 1 2 3 4

8) Quantità porzione servita: 1 2 3 4

OSSERVAZIONI – CONSIGLI :

.....

GIUDIZIO SUL SERVIZIO

Il pasto è stato somministrato in orario?

SI NO Note.....

Il personale si presenta con abbigliamento adeguato?

SI NO Note.....

Il personale tiene un comportamento adeguato (cortese, disponibile, ...)?

SI NO Note.....

Il refettorio è pulito prima del pasto?

SI NO Note.....

Il refettorio viene pulito adeguatamente dopo il pasto?

SI NO Note.....

Le stoviglie sono pulite e adeguate?

SI NO Note.....

Ritiene che ci sia una buona gestione dei rifiuti da parte del servizio ristorazione?

SI NO Note.....

Ritiene vengano impiegati materiali ecocompatibili nel servizio ristorazione?

SI NO Note.....

IL COMPILATORE (facoltativo)

Nome Cognome / FIRMA

A vibrant border of various fruits and vegetables, including broccoli, carrots, tomatoes, and apples, framing a central writing area with ten horizontal lines.

SIG./SIG.RA		
ABITANTE A		
TEL.		
LUOGO		
☐ UTENTE	☐ FAMILIARE	☐ ALTRO.....

[illegible]

27



Cooperativa Sant'Anselmo Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Gelso, 8 - MANTOVA

Tel. 0376 285611 FAX 0376 285619

E-mail: sant'anselmo@csa-coop.it

PEC: coopsantanselmo@pec.confcooperative.it

www.csa-coop.it



Comune di Colognola ai Colli

Piazzale Trento, 2

37030 Colognola ai Colli (VR)

Tel. 045.6159611 - Fax 045.6159619

Pec: cognolaaiacolli.vr@cert.ip-veneto.net

Partita IVA/C.F.: 00267000230

www.comunecolognola.it -

protocollo@comunecolognola.it