



# Il Gruppo Elios per la scuola Tutto il gusto di crescere



Appalto per l'affidamento del servizio di  
ristorazione scolastica e servizi ausiliari  
Comune di San Rocco al Porto  
Periodo dal 01/09/2017 al 31/08/2020  
**OFFERTA TECNICA**

elios 



## Sommario

<b>1. ELEMENTI TECNICI/GESTIONALI RELATIVI AL SERVIZIO</b>	<b>1</b>
<b>A.1.1. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>1</b>
a.1.1.1. - descrizione dettagliata delle diverse fasi del servizio	1
a.1.1.2. - dichiarazione di disponibilità in proprietà o in affitto di un centro di cottura alternativo per il periodo di durata del contratto, attrezzato e autorizzato a norma di legge	4
a.1.1.3. - gestione imprevisti, emergenze e modifiche del servizio	5
<b>A.1.2. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>6</b>
a.1.2.1. - piano organizzativo del personale da impiegare, con specifica delle figure dedicate, del monte ore totale e relativa articolazione, del loro profilo professionale, del rapporto personale/utenti, modalità di sostituzione del personale assente e di contenimento del turn over	6
a.1.2.2. - profilo professionale del personale direttivo	7
a.1.2.3. - piano di formazione ed aggiornamento del personale addetto al servizio per l'intera durata dell'appalto	7
<b>A.1.3. DESCRIZIONE E PIANIFICAZIONE SISTEMI DI CONTROLLO QUALITÀ E SICUREZZA</b>	<b>9</b>
<b>2. ELEMENTI QUALITATIVI RELATIVI AL SERVIZIO</b>	<b>14</b>
<b>A.2.1 RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI AMBIENTALI IN TEMA DI GREEN ECONOMY E DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI DI CUI ALL'ART. 34 DEL CODICE DI CONTRATTI:</b>	<b>14</b>
a.2.1.1 - selezione dei fornitori, gestione delle forniture e garanzie sui loro standard qualitativi avuto particolare riguardo per le aziende certificate e che garantiscono le norme di salvaguardia dell'ecosistema	15
a.2.1.2. - metodologie relative alla riduzione di sprechi nel processo produttivo dei pasti, nonché all'ottimizzazione della raccolta differenziata sia nella fase di produzione che successivamente alla distribuzione dei pasti	17
<b>A.2.2. QUALITÀ DELLE DERRATE ALIMENTARI</b>	<b>19</b>
a.2.2.1 fornitura di prodotti:	19
<i>per offerta di n. 4 prodotti DOP</i>	
<i>per offerta di n. 4 prodotti IGP</i>	
<i>per offerta di n. 4 prodotti BIO</i>	
<i>fornitura di prodotti alimentari locali - a "chilometri zero" - provenienti da area di produzione posti ad una distanza non superiore a Km. 70 (settanta) dal centro cottura di San Rocco al Porto e a filiera corta</i>	19
<b>A.2.3 MIGLIORIE</b>	<b>20</b>
a.2.3.1 - proposte idonee a rilevare e migliorare il gradimento del servizio (fornitura merende e bevande per feste scolastiche o ricorrenze - Natale - S. Lucia - Pasqua - Carnevale)	20
a.2.3.2- rinnovo e/o integrazione dotazioni arredi e attrezzature valutati dalla ditta in sede di sopralluogo	22
a.2.3.3 - migliorie al sistema informatizzato di prenotazione dei pasti	22
a.2.3.4 - disponibilità ad attivare, in collaborazione con l'ufficio servizi sociali comunale, progetti (n° per a.s.) di inserimento lavorativo formativo o di esercitazione all'autonomia	23
a.2.3.5 - proposte di progetti di educazione alimentare (n. per a.s.) che coinvolgano almeno tutte le classi di un ordine scolastico	24
a.2.3.6 - altre migliorie che la ditta si impegna a realizzare nell'erogazione dei servizi offerti	24
<b>COERENZA COMPLESSIVA PROGETTUALE</b>	<b>25</b>

Milano, 10/02/2017



## 1. ELEMENTI TECNICI/GESTIONALI RELATIVI AL SERVIZIO

## A.1.1. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

## a.1.1.1. - descrizione dettagliata delle diverse fasi del servizio

**SISTEMA DI APPROVVIGIONAMENTO:** Elior Ristorazione ha scelto il metodo dell'approvvigionamento presso fornitori locali e nazionali. Le ordinazioni di prodotti e derrate, quindi, vengono fatte direttamente e di volta in volta ai fornitori prescelti. I fornitori vengono selezionati dalla nostra Direzione Acquisti attraverso un'attenta valutazione preventiva, prevista dal sistema di qualità Elior Ristorazione, in modo da garantire interlocutori affidabili, in grado di assicurare la conformità dei loro prodotti e servizi alle specifiche contrattuali ed alle normative applicabili nel campo della sicurezza alimentare. Quindi, solo se l'analisi delle caratteristiche del fornitore, secondo il sistema qualità, risulta pienamente soddisfacente, si procede alla sua qualificazione: il fornitore viene annoverato tra i fornitori qualificati aziendali e il rapporto di fornitura può avere inizio (il ricevimento e l'accettazione del materiale seguiranno le procedure standard disposte dall'azienda). Il nostro obiettivo è duplice: ▶ Offrire ai nostri chef una larga gamma di prodotti rigorosamente selezionati. ▶ Lasciare alla nostra équipe di cucina scelta e flessibilità negli ordini per approvvigionamento di prodotti regionali, D.O.P. e I.G.P., prodotti biologici e delle derrate migliorative offerte. Al fine di garantirvi: ◀ Un servizio personalizzato in funzione delle vostre esigenze; ◀ Prodotti apprezzati dai vostri commensali; ◀ Una adeguata risposta alle richieste di capitolato. Nel caso di prodotti di nuova fornitura per la ristorazione scolastica, oltre alla fase preliminare di selezione del fornitore, Elior Ristorazione adopera un ulteriore filtro interno, atto a verificare l'idoneità dei prodotti. Questa fase di selezione del prodotto avviene in collaborazione con la Direzione Acquisti (DAC), il Servizio Qualità (SQ), e lo staff operativo (chef e direttori) e si svolge come segue: 1) si procede ad una prova di gradibilità, effettuata presso uno dei nostri laboratori di cucina. Se tale fase dà risultati pienamente soddisfacenti: 2) si procede ad un periodo di prova presso alcune cucine a campione, sotto lo stretto controllo del Responsabile della Qualità. Se tale fase dà risultati pienamente soddisfacenti: 3) il prodotto positivamente testato e valutato viene annoverato nel catalogo del fornitore qualificato.

**MODALITÀ DI SELEZIONE DEI FORNITORI E CRITERI DI VALUTAZIONE:**

Rimandiamo al punto a.2.1.1 della presente offerta tecnica.

**ORDINAZIONI DELLE MATERIE PRIME:** Il Direttore (DSM), in collaborazione con i cuochi responsabili delle due cucine e la dietista procedono a stimare i tipi e la quantità di materie prime e di prodotti complementari necessari al servizio di ristorazione del **Comune di San Rocco al Porto**. Le derrate arriveranno quindi suddivise e distinte in base all'ordine fatto dal cuoco responsabile, così come il materiale monouso e di pulizia. La valutazione delle necessità viene effettuata con il sistema dell'ordine preventivo che utilizza i seguenti strumenti:

- per le materie prime	Menù il ricettario, le tabelle dietetiche e i dati sul numero dei pasti giornalieri.
- per i prodotti detergenti	il piano di pulizia

L'analisi del menù permette di stabilire quali alimenti comporranno la dieta della settimana e pertanto quali derrate devono essere ordinate. Analogamente, ricettario, tabelle dietetiche ed entità dell'utenza. L'attenzione posta in questa fase del processo produttivo è fondamentale al fine di evitare: ◀ Le **eccedenze**, le quali, oltre a comportare degli incrementi di costo, riducono la freschezza dei prodotti utilizzati; ◀ la **mancanza** di derrate occorrenti per la realizzazione del menù in essere (derivanti da una superficiale consultazione del ricettario e delle tabelle dietetiche), con conseguente disagio del servizio e ripercussioni in termini di scarsa attenzione alle procedure da seguire. Partire con un ordine ben studiato e controllato significa lavorare in tranquillità, e riporre maggiore attenzione nelle altre fasi del servizio. Attraverso la propria rete di fornitori, Elior Ristorazione è in grado di ricevere tutte le derrate ed i prodotti complementari necessari all'approntamento dei pasti, preventivamente ordinati dai cuochi, con la supervisione del Direttore del servizio ristorazione. Il tipo di derrate sarà sempre conforme a quanto indicato nel Vostro capitolato, nonché nell'allegato A "Caratteristiche Merceologiche degli alimenti", e a quanto offerto nella presente offerta tecnica così come la quantità delle derrate è quella prevista dalle tabelle dietetiche, moltiplicata per il numero di pasti presunto, tarata attraverso i dati storici e le reali e particolari esigenze del Vostro servizio di ristorazione. **FREQUENZA DEGLI APPROVVIGIONAMENTI:** Nell'ottica di ridurre l'impatto ambientale le direzioni di sede insieme ai responsabili operativi, hanno organizzato per i propri clienti, in base alle particolari esigenze di servizio, un'ottimale piano di consegna delle merci per limitare al minimo i giri effettuati dagli automezzi, quindi ridurre l'inquinamento atmosferico. Inoltre tutti i nostri fornitori sono chiamati ad utilizzare mezzi euro 4 o ibridi. Le frequenze terranno comunque conto di condizioni di spazio e attrezzature rilevate dai sopralluoghi effettuati presso le cucine. Per garantire una maggiore freschezza dei prodotti le derrate necessarie per la produzione del Lunedì verranno consegnate la mattina stessa del giorno di consumo. Indicativamente gli orari di consegna saranno preferibilmente la mattina entro le 8,30 oppure il pomeriggio dopo le 14.00 e comunque concordati con la Vostra Amministrazione. La consegna delle merci deperibili, dei prodotti surgelati, dei prodotti secchi e dello scatolame, nonché di tutti i restanti prodotti avverrà secondo le seguenti frequenze:



Il giorno del consumo	Due volte alla settimana	Tre volte alla settimana	Una volta alla settimana
Prodotti da forno freschi / Pane / Pasta e pizza/ Pasta ripiena / Latte fresco	Legumi e Cereali / Pasta all'uovo / Gnocchi di patate / Uova / Carne e avicoli / Salumi/ Formaggi e Latticini/ Prodotti ortofruttilicoli/ Prodotti gelo (pesce e verdure) / Pasta di semola / Riso / Pelati e/o polpa di pomodoro	Prodotti da forno secchi /Altro scatolame/ drogheria /Olio extravergine di oliva/ Succhi di frutta	Materiale a perdere /Detergenti e sanificanti

**RICEVIMENTO E CONTROLLO DELLE DERRATE:** Al fine di assicurare che i prodotti approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento, le merci in entrata nelle due cucine, opportunamente identificate, vengono accettate e poste nel ciclo produttivo solo dopo verifica da parte del responsabile funzionale o suo delegato della: conformità alla richiesta, confrontando il documento di consegna con l'ordine originale; al controllo dello stato dei prodotti in consegna, secondo quanto previsto dai manuali e/o dai limiti di riferimento. Eventuali anomalie saranno oggetto di NON CONFORMITÀ, inoltrate dal responsabile Qualità ed utilizzate per il riesame della valutazione del fornitore. L'incaricato dell'accettazione verifica una serie di condizioni specifiche quali: ▶ la corrispondenza della fornitura a quanto indicato sull'Ordine a Fornitore; per quantità e qualità del prodotto; ▶ stato del mezzo di trasporto: pulizia esterna ed interna, presenza della coibentazione; ▶ l'integrità delle confezioni ed imballi e presenza dell'etichettatura di legge, ▶ le scadenze; ▶ etichettatura ▶ il mantenimento della catena del freddo (rilievo di temperature di trasporto e consegna); ▶ eventuali documentazioni di accompagnamento (certificati sanitari, analisi del produttore). Solo dopo aver attentamente controllato la merce, si accettano le derrate apponendo il timbro "Controlli in accettazione" sul documento di trasporto riportante le caratteristiche delle merci consegnate e si procede al loro stoccaggio. Tutti gli scostamenti dai limiti di riferimento vengono segnalati come NON CONFORMITÀ'. In caso di Gravi Non Conformità che superano i limiti di accettazione previsti, il prodotto viene rifiutato, e Direzione Assicurazione Qualità e Direzione Acquisti vengono immediatamente allertati. La Procedura dettagliata è descritta nelle Linee guida operative 2 - LG 7.5-05 TRATTAMENTO DERRATE - SCELTA/RICEVIMENTO MATERIE PRIME. **Lo stoccaggio:** Già nella fase di gara, durante il sopralluogo, **Elior Ristorazione** effettua una valutazione sugli spazi e le attrezzature a disposizione per lo stoccaggio nelle rispettive cucine: di via Martiri della Libertà e di via Matteotti. **Elior Ristorazione** utilizza per lo stoccaggio il sistema denominato "**FIFO**": (**first in first out**) le derrate vengono posizionate in modo che quelle con scadenza più prossima risultino le prime ad essere utilizzate. Le confezioni saranno disposte con la data di scadenza sempre ben visibile ed i controlli saranno effettuati giornalmente dal cuoco. Le fasi di ricevimento e stoccaggio delle materie prime, come tutte le fasi del processo produttivo, sono tenute sotto controllo dal piano HACCP interno che prevede delle specifiche procedure operative e schede da compilare per la registrazione. Per il controllo di tutti i passaggi delle derrate, dal loro arrivo al loro consumo da parte dell'utente finale, il personale operativo si dovrà attenere a tutte le procedure aziendali codificate (sistema di Autocontrollo e sicurezza alimentare - HACCP) per la tracciabilità e registrazione dell'intero processo produttivo. Oltre alla garanzia dei controlli di qualità sui prodotti utilizzati, **Elior Ristorazione** garantisce anche la non promiscuità in ogni fase di lavorazione tra i diversi prodotti, compresi i prodotti biologici, dietetici, ecc. Lo stoccaggio prevede la separazione in appositi locali, scaffali, celle e frigoriferi dei prodotti convenzionali, biologici e gluten free. Per i prodotti dietetici sarà prevista idonea etichettatura di colore diverso. **La conservazione:** Particolare attenzione verrà assegnata alla fase del ciclo produttivo relativo alla conservazione, perché, seppur limitata nel tempo in funzione dell'elevata frequenza di approvvigionamento, l'ottimizzazione di questa fase si riflette direttamente sulla qualità organolettiche e sull'igiene dei preparati alimentari finali. Le derrate verranno posizionate, in base alla loro tipologia, su scaffalature o in celle frigorifere in modo ordinato, evitando l'accatastamento irregolare delle derrate, così da facilitare le operazioni di ispezione delle date di scadenza, di prelievo e di controllo dei quantitativi residui. Gli alimenti non deperibili e lo scatolame non vengono mai posati direttamente sul pavimento, ma su scaffalature in materiale facilmente lavabile con il primo piano di appoggio ad un'altezza tale da consentire la facile pulizia del pavimento, nonché l'ispezione per il monitoraggio per la lotta agli infestanti. I prodotti deperibili, quali carni, verdure, salumi, formaggi, uova e pesce, verranno conservati in frigoriferi e/o celle distinte. Al ricevimento, tali prodotti vengono prontamente trasferiti nella specifica cella e/o frigorifero, avendo cura di posizionare la data di scadenza in evidenza in modo da facilitarne il controllo. Durante il periodo di conservazione **Elior Ristorazione** effettua due volte al giorno (la mattina prima di iniziare le lavorazioni del giorno e successivamente durante le preparazioni dei pasti) il controllo e la registrazione delle temperature di frigoriferi e celle positive e negative, verificando inoltre la presenza di condense o ghiaccio. Nel caso in cui venga rimosso l'imballo primario, avremo l'accortezza di conservare l'etichetta del prodotto e di riportare i dati inerenti la data di scadenza e la data di apertura del prodotto stesso. I prodotti ortofruttilicoli verranno tolti dalla confezione originale e posti in altri contenitori idonei al contatto con gli alimenti, avendo cura di conservare la relativa etichetta. Eventuali prodotti ritenuti non conformi verranno custoditi separati dal resto delle derrate e saranno univocamente identificati da apposite etichette che ne evitino l'utilizzo accidentale. È opportuno sottolineare che, vista la frequenza con la quale effettueremo le consegne nel corso della settimana, i tempi di stazionamento e di conservazione delle derrate presso i vostri magazzini saranno comunque estremamente ridotti. Particolare attenzione sarà prestata all'evidenziazione ed all'individuazione univoca di tutte le zone di stoccaggio mediante apposita cartellonistica (etichette lavabili plastificate). **SISTEMA DI PRODUZIONE DEI PASTI:** La preparazione dei pasti per il servizio di ristorazione del **Comune di San Rocco al Porto**, avverrà secondo il metodo della "cucina tradizionale" in "legame fresco-caldo" nelle rispettive due cucine, e sarà effettuata secondo le migliori tecniche di cucina e sicurezza igienica e secondo le norme previste da: Sistema di Gestione Sicurezza Alimentare (UNI EN ISO



22000:2005) / Sistema di Autocontrollo HACCP (UNI 10854:1999) / Sistema di Gestione Ambientale (UNI EN ISO 14001:2004) / Sistema di Gestione per la Qualità (UNI EN ISO 9001:2008) / Sistema di Gestione Sicurezza dei Luoghi di Lavoro (BS OHSAS 18001:2007). Il processo produttivo sarà rigorosamente impostato secondo il principio della "marcia in avanti" e secondo il piano di Autocontrollo e Sicurezza alimentare predisposto e documentato nel rispetto delle disposizioni operative impartite dalle normative e dai regolamenti di igiene vigenti. I pasti saranno approntati nel rispetto del menù del giorno, delle prenotazioni ricevute e delle grammature previste dal Vostro dietetico. Tutte le operazioni relative alle lavorazioni degli alimenti (preparazione e cottura) verranno eseguite in modo da ottenere standard qualitativi elevati dal punto di vista igienico e nutrizionale. In particolare si seguirà il metodo denominato "cuoci e distribuisci" vale a dire che la cottura sarà immediatamente precedente la fase di confezionamento o distribuzione e quindi fatta in tempi differenziati in relazione agli orari di distribuzione dei pasti previsti da capitolato. La preparazione dei piatti costituenti i menù giornalieri dovrà avvenire rispettando le attuali normative in materia. In particolare durante le lavorazioni il personale dovrà osservare le seguenti disposizioni dettate dalle norme igienico sanitarie:

- ✓lavarsi accuratamente le mani in occasione del cambio del tipo di lavorazione, indossare camici e cuffie idonee, pulite ed evitare per quanto possibile la presenza di anelli od orecchini;
- ✓ utilizzare guanti e mascherine monouso per le lavorazioni più delicate quali, la preparazione dei primi piatti freddi od il taglio della carne;
- ✓provvedere affinché le lavorazioni vengano attuate seguendo le disposizioni igieniche vigenti, in modo da evitare contaminazioni causate da operazioni contemporanee eseguite, dallo stesso personale, in due settori diversi;
- ✓ utilizzare sempre per le varie lavorazioni i locali dedicati ;
- ✓ in occasione di ogni lavorazione provvedere alla pulizia e disinfezione degli utensili da utilizzare;
- ✓ curare nei minimi particolari la preparazione dei singoli piatti;
- ✓ evitare l'utilizzo per quanto possibile delle friggitorie per la preparazione delle carni impanate o altro, prediligendo o la cottura con forni a convezione;
- ✓ evitare la sosta di prodotti surgelati all'esterno degli armadi frigoriferi a quello predisposti;
- ✓ evitare la sosta di frutta e verdura all'interno dei magazzini e fuori dalle celle frigoriferi ad esclusione dei prodotti da utilizzare in giornata;
- ✓ controllare accuratamente la merce in arrivo e la merce depositata nei magazzini per l'uso immediato, al fine di evitare la fornitura di derrate scadute o non conformi agli standard richiesti;
- ✓ provvedere alla pulizia accurata delle attrezzature e dei locali seguendo le cadenze prefissate e rispettando le modalità impartite;
- ✓ eseguire le varie operazioni di preparazioni pasti seguendo l'iter imposto dalle vigenti normative e dai manuali di corretta prassi igienica in dotazione, in modo da evitare contaminazione dovute alla presenza simultanea di prodotti già preparati e prodotti ancora da trattare.

**La preparazione:** Nel preparare i pasti **Elior Ristorazione** avrà cura di mantenere ogni alimento alle temperature idonee, di manipolare correttamente gli alimenti, di prediligere le cotture al forno, in umido o al vapore, e di limitare dell'uso del sale. La prima fase è il prelievo delle derrate. La buona organizzazione di questo momento soddisfa due obiettivi fondamentali: **1)** Evitare il sovrapporsi negli stessi luoghi di lavorazione di derrate di tipo diverso. **2)** Ridurre al minimo i tempi di stazionamento fuori dalle celle frigorifere dei prodotti pronti per la lavorazione. Le quantità da prelevare sono stabilite dal Cuoco responsabile in base al numero dei commensali ed alla tabella delle grammature. Il numero di commensali viene desunto dalle presenze medie e confermate in seguito alle prenotazioni giornaliere. Nel dettaglio evidenziamo, a seconda del tipo di derrate, quali sono le corrette procedure che il personale di **Elior Ristorazione** applicherà. **a) Prodotti a lunga conservazione:** Il Cuoco responsabile, in collaborazione con uno o più addetti, prepara su carrelli tutto il necessario per la lavorazione del giorno stesso nella quantità prevista. In questa fase viene effettuato un ulteriore controllo delle date di scadenza. **b) Carni bovine e suine:** Vengono prelevate, in tempi immediatamente precedenti la fase di produzione, le carni il cui consumo è previsto in giornata, dopo avere effettuato il controllo delle date di scadenza. **c) Carni avicole e uova:** Per le carni avicole vale il procedimento di cui sopra, ponendo particolare attenzione a non fare venire in contatto le carni con altri tipi di derrate. Per le uova verrà verificata l'integrità del guscio. **d-e) Latticini e salumi:** Vengono prelevati immediatamente prima della lavorazione. **f) Frutta e verdura freschi:** Il prelievo dalla cella frigorifera o dal magazzino, viene eseguito per le derrate necessarie in giornata. Verranno sempre lavate in abbondante acqua corrente fredda, con aggiunta di apposito disinfettante. Dopo la fase della lavatura, la verdura viene tagliata e conservata in luogo refrigerato fino al momento della preparazione (se si tratta di insalata) o della cottura (se si tratta di verdure per minestra). La frutta ove previsto, verrà porzionata e sbucciata. **g) Verdure gelo:** Le verdure gelo previste verranno cotte in giornata direttamente in forno a vapore o in brasiera. **h) Prodotti ittici:** Vengono prelevati dal congelatore al termine della giornata di lavoro. Il Cuoco controlla le date di scadenza, e li posiziona in frigorifero a + 4°C per lo scongelamento. Il giorno seguente vengono prelevati, lavorati e cotti.

**La porzionatura:** *Carni bovine, suine, avicole ed uova:* Le carni sono confezionate in confezioni sottovuoto che ne garantiscono la conformità igienica alle disposizioni legislative. Dopo l'apertura delle confezioni, il cuoco effettua la cosiddetta "paratura" delle carni, asportando il grasso in eccesso. Il porzionamento vero e proprio viene effettuato (con coltello o affettatrice) "a crudo", tranne che per gli arrostiti. La porzionatura delle carni avviene in un ambiente precedentemente pulito e sanificato ove saranno assolutamente assenti ogni altro tipo di alimenti. *Latticini:* I formaggi a pasta dura verranno tagliati utilizzando le affettatrici mentre per quelli a lunga conservazione è necessario l'utilizzo di coltelli. Il formaggio Parmigiano Reggiano o Grana Padano, verrà grattugiato in giornata. *Salumi:* Lo sporzionamento viene eseguito per mezzo di affettatrici ed è assolutamente obbligatorio che si proceda ad adeguata pulizia della stessa ogni volta che si termina la fase di porzionatura di un determinato salume. Dopo avere eseguito la porzionatura, i salumi affettati, ricoperti di pellicola per alimenti a norma di legge, dovranno essere riposti in frigorifero fino a pochi istanti prima della distribuzione. Le porzionature di salumi e formaggi verranno comunque effettuate nei



trenta minuti antecedenti la distribuzione. **Operazioni di lavorazione preliminari la cottura:** Il nostro personale si attiene a delle procedure di corretta lavorazione che prevedono: ✓ I prodotti surgelati e confezionati vengono scongelati nei frigoriferi a temperatura compresa tra i 0 C° e 4 C°; ✓ Le carni crude vengono porzionate nella stessa giornata in cui vengono consumate; ✓ La carne tritata viene macinata in giornata; ✓ La porzionatura di salumi e formaggi viene effettuata nelle ore antecedenti il consumo; i prodotti porzionati saranno riposti in frigo; ✓ Le operazioni di impanatura vengono effettuate nelle ore antecedenti la cottura. I piatti impanati verranno esclusivamente cotti in forno; ✓ Il formaggio grattugiato viene preparato in giornata; ✓ Il lavaggio e il taglio della verdura viene effettuato nelle ore antecedenti il consumo; ✓ I legumi secchi verranno tenuti in ammollo per 24 ore con 3 ricambi d'acqua; ✓ Le paste o il riso che non richiedono particolari manipolazioni verranno cucinate in "espresso" e quindi non si effettueranno operazioni di precottura. **Raffreddamento:** Per alcune preparazioni, se consentita la preparazione anticipata (arrosti); si procederà ad un raffreddamento del prodotto per mezzo di abbattitore rapido di temperatura. Il processo di abbattimento dovrà portare in 2 ore al raggiungimento di +4°C al cuore prodotto. I prodotti abbattuti saranno conservati a una temperatura uguale o inferiore a +4°C. **Il confezionamento:** Alla fine della preparazione e prima del confezionamento la dietista ed il Cuoco effettueranno l'operazione di prelievo dei campioni testimoni di tutti gli alimenti preparati (tale operazione viene svolta presso le due cucine), per eventuali controlli microbiologici e/o chimici sui piatti somministrati giornalmente. **Confezionamento di pane, frutta, merende:** Il **pane**, preconfezionato in sacchetti di carta traforata ad uso alimentare, verrà riposto in ceste idonee munite di coperchio. **La frutta**, già lavata sarà inserita in contenitori ad uso alimentare muniti di coperchio. **Le merende** verranno inserite in contenitori ad uso alimentare muniti di coperchio. **LA DISTRIBUZIONE DEI PASTI:** La distribuzione dei pasti, riveste una grande importanza nel servizio di ristorazione, poiché pone l'addetto a diretto contatto con l'utente, ed è per questo che sarà svolta da personale appositamente formato. Il servizio di distribuzione dei pasti prevede: - **l'apparecchiatura** dei tavoli - **lo sporzionamento** dei pasti avverrà presso le scuole dell'infanzia mediante servizio al tavolo (incluso lo scodellamento), secondo le grammature previste e conformemente agli orari previsti per tipologia di utenti. Mentre per la scuola primaria e secondaria di primo grado attraverso la linea self-service. La distribuzione, sarà sempre effettuata con gli utensili adeguati. La distribuzione al tavolo avrà inizio quando gli utenti avranno preso posto in refettorio. Prima di effettuare il condimento dei primi piatti, e durante lo sporzionamento, il nostro personale indosserà mascherine e guanti monouso al fine di garantire la massima igiene. La consegna al tavolo del piatto con il secondo e il contorno avverrà man mano che gli utenti avranno terminato di consumare il primo. Il pane sarà portato sui tavoli solo dopo il consumo del primo piatto. Al fine di garantire il giusto apporto calorico e il corretto equilibrio nutrizionale, sarà evitata la somministrazioni di seconde porzioni. Le gastronomi conterranno solo la pietanza da distribuire al momento per evitare cadute di temperatura e la possibilità che gli utenti siano distolti da una assunzione corretta di tutto il menù giornaliero. Al fine di garantirvi un corretto svolgimento della fase di distribuzione e il rispetto delle norme igieniche, il personale addetto: ✓ Sarà specificatamente istruito dal Cuoco in merito alle porzionature dei bambini e degli insegnanti cui è destinato il servizio di refezione; ✓ Presiederà costantemente il refettorio per intervenire tempestivamente ad ogni richiesta (posate supplementari, pane, etc.); ✓ Indosserà un'adeguata divisa pulita, completa di copricapo, camice e scarpe ed esporrà in modo visibile il tesserino di riconoscimento; ✓ Durante la fase di confezionamento finale delle pietanze (condimento dei primi piatti e dei contorni, porzionatura finale dei secondi piatti) e durante la distribuzione indosserà mascherine e guanti monouso; ✓ Prima di iniziare l'apparecchiatura dei refettori e la distribuzione dei pasti avrà cura di lavarsi bene le mani; ✓ Provvederà al rigoverno, alla pulizia ed alla sanificazione di tutte le aree di competenza, al termine del pasto, quando tutti i bambini avranno lasciato i locali. Nell'ottica di migliorare la qualità percepita dagli utenti, **Elior Ristorazione** prevede per tutti gli operatori interessati una serie di interventi formativi per il personale addetto al servizio di distribuzione finalizzati ad aumentare la consapevolezza dell'importante ruolo che svolge nel momento del pranzo: il buon rapporto con il cibo da parte dei bambini, la tranquillità nella sala refettorio e, quindi, la gradibilità o meno del pasto dipendono spesso dall'atteggiamento degli addetti alla distribuzione che deve essere collaborativo e, soprattutto, rispettoso dei tempi dei bambini e delle esigenze educative degli insegnanti.

#### a.1.1.2. - dichiarazione di disponibilità in proprietà o in affitto di un centro di cottura alternativo per il periodo di durata del contratto, attrezzato e autorizzato a norma di legge

Il sottoscritto ROSARIO AMBROSINO nato a TORRE DEL GRECO (NA) il 23/01/1966 e residente in MILANO – Via del Ricordo 24, in qualità di Amministratore Delegato e Legale Rappresentante di ELIOR RISTORAZIONE SPA con sede legale in Milano – Via Venezia Giulia n. 5/a, partita IVA/codice fiscale 08746440018 – tel. 02.390391 – telefax 02.39001017; indirizzo mail ufficiogaresede@elior.com PEC ufficiogareelior@pcert.postecert.it

#### Dichiara

di avere la disponibilità in proprietà di un centro di cottura alternativo per il periodo di durata del contratto, attrezzato e autorizzato a norma di legge: sito in **Via Bresciani, 27 - 29100 Piacenza**

- a.1.1.2.A – situato a una distanza chilometrica stradale – avuto riferimento alla sede municipale sita in Piazza della Vittoria 3, fino a 20 km e **precisamente : 7,9 km.**
- a.1.1.2.B – tempo di consegna dei pasti dal centro di cottura non superiore a 20 minuti e precisamente: **10 min.**

*Il chilometraggio e la tempistica sono stati calcolati utilizzando il sito di : google maps:*

**Da** Via Bresciani, 27, 29122 Piacenza PC, Italia (latitudine: 45° 3' 12" N - longitudine: 9° 43' 35" E)



A Piazza della Vittoria, 3, 26865 San Rocco Al Porto LO, Italia (latitudine: 45° 4' 53" N - longitudine: 9° 41' 36" E)

**Percorso ottimizzato:** distanza = 7,9 km, durata viaggio = 10 min

**Distanza in linea d'aria:** 4.06 km (2.5228 mi)

*LETTO, CONFERMATO E SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE –*

**Elior Ristorazione S.p.A. - Il Legale Rappresentante - Rosario Ambrosino**

### a.1.1.3. - gestione imprevisti, emergenze e modifiche del servizio

La gestione delle emergenze e della sicurezza alimentare, è gestita attraverso la Procedura ISO 22000 sulla sicurezza alimentare. Scopo della procedura è definire le modalità atte a rispondere a potenziali incidenti e situazioni di emergenza al fine di prevenire e attenuare gli impatti sulla Sicurezza Alimentare che ne possono derivare. Le metodologie riportate si applicano alle attività, prodotti e servizi che in condizioni di emergenza possono generare rischi per la sicurezza nell'ambito della catena alimentare. Le modalità di gestione delle emergenze relative alla Sicurezza Alimentare di **Elior Ristorazione** vengono definite dal Food Safety Team.

**Allerte alimentari:** Il Food Safety Team una volta al mese, è incaricato del monitoraggio on-line delle allerte alimentari, tramite l'utilizzo del portale CIRSA (Centro Interdipartimentale di Ricerca e documentazione sulla Sicurezza Alimentare) e/o di portali analoghi delle varie ASL di competenza e/o direttamente sul portale dell'ISS (Istituto Superiore della Sanità). In caso di riscontro di un'allerta alimentare, relativa ad un determinato prodotto, di cui non è ancora pervenuta comunicazione da parte delle Autorità Competenti, FST contatta e si coordina con la Direzione Acquisti per la relativa gestione. Nello specifico si verifica se il prodotto rientra nella rosa delle derrate acquistate e in caso affermativo, si identifica il fornitore e le unità operative che potrebbero essere coinvolte; si provvede ad inviare immediata comunicazione ai vari DSM delle unità produttive coinvolte, che procederanno al ritiro del prodotto. **Materie prime non conformi:** Nel caso in cui si evidenzia un'emergenza associata alla presenza di materie prime non conformi procedere al loro trattamento secondo quanto disposto dalla Linea Guida 8.4-07 "Rintracciabilità dei prodotti alimentari e gestione prodotti non sicuri" nello specifico capitolo 6 "Trattamento prodotti potenzialmente non conformi". **Guasto attrezzatura:** Se si verifica un guasto alle attrezzature necessarie alla preparazione dei pasti gli addetti dell'Unità Operativa devono provvedere a: 

- Identificare l'attrezzatura non funzionante con un apposito cartello
- Comunicare al Cuoco o al DSM quanto avvenuto segnalando l'attrezzatura interessata dal guasto. A seguito della segnalazione DSM è responsabile di:
- Contattare la ditta incaricata della manutenzione/riparazione affinché proceda a eliminare il guasto;
- Segnalare al cliente la criticità di servizio e concordare variazione menù;
- Divulgare le nuove istruzioni di lavoro al personale operante nell'Unità Operativa ed eventualmente quello distaccato nei centri di distribuzione.

**Malfunzionamento celle frigorifere:** Nel caso in cui si verifichi un malfunzionamento delle celle frigorifere e/o dei frigoriferi di servizio seguire le istruzioni riportate nella Linea Guida aziendale 7.5-05 "Trattamento Derrate" par. 4.3.2. **Mancanza erogazione acqua:** Se si verifica un guasto alla rete di erogazione dell'acqua potabile necessaria alla preparazione dei pasti gli addetti dell'Unità Operativa sono tenuti a svolgere le attività riportate di seguito. Interruzione approvvigionamento idrico con preavviso superiore a 24 ore o interruzione non prevista: Informare il Cuoco o il DSM. A seguito della segnalazione DSM è responsabile di: 

- Segnalare al cliente la criticità di servizio e concordare variazione menù;
- Riorganizzare l'unità operativa
- Divulgare le nuove istruzioni di lavoro al personale operante nell'Unità Operativa ed eventualmente quello distaccato nei centri di distribuzione.

**Mancanza erogazione gas:** Se si verifica un guasto alla rete di erogazione del gas necessaria alla cottura dei pasti gli addetti dell'Unità Operativa devono provvedere a: Comunicare immediatamente al Cuoco o al DSM la mancanza dell'erogazione del gas e l'impossibilità di procedere alla cottura degli alimenti; nel caso in cui non siano presenti informare il Servizio Qualità. A seguito della segnalazione DSM è responsabile di: 

- Identificare le cause
- Richiedere l'intervento del gestore della rete di distribuzione gas e/o del manutentore di competenza. Nel caso in cui il guasto non sia di rapida risoluzione il DSM provvede a:
- Segnalare al cliente la criticità di servizio e valutare la possibilità di utilizzare un pasto sostitutivo.
- Riorganizzare l'unità operativa
- Divulgare le nuove istruzioni di lavoro al personale operante nell'Unità Operativa ed eventualmente quello distaccato nei centri di distribuzione.

**Mancanza erogazione energia elettrica:** Se si verifica un guasto alla rete di erogazione dell'energia elettrica gli addetti dell'Unità Operativa sono tenuti a svolgere le attività riportate di seguito. Interruzione energia elettrica con preavviso superiore a 24 ore 

- Informare il Cuoco o il DSM;
- nel caso in cui non siano presenti informare il Servizio Qualità Elior. A seguito della segnalazione DSM è responsabile di:
- Segnalare al cliente la criticità di servizio e concordare variazione menù;
- Riorganizzare l'unità operativa
- Divulgare le nuove istruzioni di lavoro al personale operante nell'Unità Operativa ed eventualmente quello distaccato nei centri di distribuzione.

Interruzione improvvisa dell'energia elettrica 

- Comunicare immediatamente al Cuoco o al DSM la mancanza dell'erogazione dell'energia elettrica;
- nel caso in cui non siano presenti informare il Servizio Qualità. A seguito della segnalazione DSM è responsabile di:
- Identificare le cause
- Richiedere l'intervento del gestore della rete (es. Enel) e/o del manutentore di competenza. Nel caso in cui il guasto non sia di rapida risoluzione il DSM provvede a:
- Verificare le condizioni di raffreddamento e congelamento delle celle frigorifere in modo tale da definire le azioni da porre in atto secondo quanto illustrato nella Linea Guida 7.5-05 "Trattamento Derrate" par. 4.3.2.
- Segnalare al cliente la criticità di servizio e valutare la possibilità di utilizzare un pasto sostitutivo.
- Riorganizzare l'unità operativa
- Divulgare le nuove istruzioni di lavoro al personale operante nell'Unità Operativa ed eventualmente quello distaccato nei centri di distribuzione.

**Menù di emergenza:** Il menù di emergenza viene proposto per ovviare a problematiche che possono coinvolgere le attrezzature presenti presso il centro cottura. Il menù ci permette di offrire un pasto nutrizionalmente adeguato,



per una giornata, in modo da poter attivare la produzione dal centro cottura di emergenza. Vi indichiamo una tipologia di menù di emergenza, che andrà concordata con la Vostra Amministrazione: 2 panini con formaggio o prosciutto / Biscotti o crostata alla marmellata / Succo di frutta / Acqua da 500 ml / Crackers / Tovaglioli e bicchiere. **Cestino pasto scorta: Elior Ristorazione** si impegna a fornire alimenti di scorta per ogni utente, da utilizzare in situazioni di emergenza. Il "Pasto Scorta" potrà essere utilizzato per cause occasionali di disservizio, per motivi tecnici di servizio e altre cause accidentali per cui il consumo del pasto previsto risulti incompleto, in quanto mancante di una delle due portate principali, oppure di altre componenti del pasto stesso. Composizione "Pasto Scorta" per le scuole: 1 scatoletta di tonno, 2 pacchetti di grissini/crackers, 1 succo di frutta in brick ml.200 (pesca, pera o albicocca), 1 dolce da forno o budino UHT, 1 bottiglietta d'acqua naturale ml.500 e posate a perdere- tovaglioli. **Elior Ristorazione** garantirà le tempistiche indicate all'art. 23 del Vostro Capitolato d'onere d'appalto e qualora sia gradito dall'ente andrà a migliorare due aspetti fondamentali: **1.** la tempistica di consegna del pasto sarà di 10 minuti (come già indicato al punto a.1.1.2.b), **2.** Il pasto che verrà consegnato sarà in legame fresco-caldo e rispetterà il menù già in essere presso le scuole. **Emergenza personale, squadra jolly: Elior Ristorazione**, grazie alla sua forte presenza nella zona, è in grado di garantire la presenza in emergenza di personale. Sarà possibile avere a disposizione una squadra jolly formata da personale con specifica formazione ed esperienza per necessità di sostituzioni improvvise o di personale assente per ferie o malattia. **Elior Ristorazione**, in virtù della capillare presenza sul territorio (oltre 40 contratti scolastici ad una distanza media di 20 minuti dal Comune di San Rocco al Porto) garantisce la sostituzione del personale assente **entro 30 minuti dalla comunicazione**. La nostra squadra jolly è composta da persone flessibili e multifunzionali, appositamente addestrati alla polifunzionalità, per intervenire in situazioni d'emergenza temporanee. La squadra jolly, è così composta: **8 dietiste / 25 cuochi / 40 aiuto cuochi / 75 addette servizio mensa / 25 autisti**. Oltre alla squadra jolly prevediamo di poter garantire la costanza dell'organico del personale tramite l'attivazione di una o più delle nostre procedure: per il PERSONALE NON QUALIFICATO (Addette Servizio Mensa) Convenzione con primaria società di lavoro interinale per sostituzioni a breve-medio termine; Assunzione a tempo determinato per sostituzioni a medio-lungo termine; Trasferimento temporaneo (a breve-medio termine) di personale da una vicina gestione; Ricorso alla squadra jolly presente presso la Divisione Operativa di competenza. Mentre per il PERSONALE QUALIFICATO (Dietiste e Cuochi): Trasferimento temporaneo di personale da una vicina gestione; Assunzione di personale a tempo determinato (solo nel caso di Aiuti Cuoco) per sostituzioni a medio-lungo termine. **Attivazione pronto intervento:** Il pronto intervento relativo alla gestione dell'emergenza su impianti e macchinari, permetterà di intervenire **entro 1 ora** dalla segnalazione del guasto. **Prenotazione pasti:** Nell'impossibilità della trasmissione della prenotazione dei pasti, prenderà in considerazione i pasti prenotati il giorno precedente con l'aggiunta del 2% dei pasti. Questa procedura permetterà ai piccoli utenti di poter usufruire tranquillamente del pasto giornaliero. **Indisponibilità delle Derrate:** Un'eventuale emergenza può essere dovuta a una mancata consegna di una specifica derrata alimentare o alla non conformità della stessa agli standard qualitativi aziendali. In caso di non conformità, il responsabile del servizio ha il compito di allontanare la merce non idonea, identificandola chiaramente in modo da escluderne l'utilizzo, e di segnalare l'evento al Responsabile Qualità in modo che questi dia inizio alle opportune procedure ed eventualmente intraprenda una azione correttiva. Nel caso di mancata fornitura di un prodotto, il Direttore del servizio può contattare direttamente il fornitore locale e accordarsi sulla pronta integrazione della merce necessaria oppure, grazie alla nostra presenza sul territorio, può chiedere la collaborazione dei colleghi direttori delle zone limitrofe e accordare una consegna interna, con regolare bolla di trasporto interno. **Centro di cottura:** Grazie alla presenza sul territorio, il **Gruppo Elior** è in grado di garantirVi la continuità del servizio anche in caso di momentanea e improvvisa indisponibilità della cucina per guasti temporanei di impianti, calamità naturali o qualsiasi altra motivazione. Nel caso di imprevisti, emergenze, modificazioni al servizio, il direttore a Voi dedicato provvede ad allertare, in base alla natura del problema, i responsabili di zona che a loro volta attivano le varie strutture operative sul territorio. In particolare, come precedentemente dichiarato al punto a.1.1.2, Vi segnaliamo il centro di cottura di emergenza: di via Bresciani, 27 - Piacenza.

### A.1.2. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

**a.1.2.1. - piano organizzativo del personale da impiegare, con specifica delle figure dedicate, del monte ore totale e relativa articolazione, del loro profilo professionale, del rapporto personale/utenti, modalità di sostituzione del personale assente e di contenimento del turn over**

Mostriamo di seguito il piano organizzativo del personale ripartito sulle due scuole con articolazione 5 giorni su 7.

SCUOLA DELL'INFANZIA					
N.	Figure professionali	Livello	Ore sett.	Articolazione	Mansioni
1	Cuoca - <i>Anzianità aziendale oltre 20 anni</i>	4°	30	dal lunedì al venerdì	Responsabile della preparazione di tutti i pasti della giornata, si occupa del buon andamento della cucina, controlla la merce in arrivo, è incaricata della cottura della pietanze, distribuisce i pasti
1	Addette Servizio Mensa - <i>Anzianità aziendale oltre 20 anni</i>	6°	8		Si occupa della distribuzione dei pasti del lavaggio delle stoviglie e delle pulizie e sanificazioni dei locali
1	Addette Servizio Mensa	6°	11		





	<i>Anzianità aziendale oltre 20 anni</i>				
3	Totale				

SCUOLA ELEMENTARE					
N.	Figure professionali	Livello	Ore sett.i	Articolazione	Mansioni
1	Cuoca <i>Anzianità aziendale oltre 20 anni</i>	4°	35	dal lunedì al venerdì	Responsabile della preparazione di tutti i pasti della giornata, si occupa del buon andamento della cucina, controlla la merce in arrivo, è incaricata della cottura della pietanze, distribuisce i pasti
1	Aiuto Cuoca <i>Anzianità aziendale oltre 20 anni</i>	5°	30		Aiuto produzione pasti, e distribuzione pasti, pulizie e sanificazione
2	Addette Servizio Mensa <i>Anzianità aziendale oltre 20 anni</i>	6°	8		Si occupa della distribuzione dei pasti del lavaggio delle stoviglie e delle pulizie e sanificazioni dei locali
4	Totale				

**Rapporto personale / utente: 1/29. - Contenimento del turnover – Elior Ristorazione** condivide con i propri Clienti obiettivi comuni basati sulla fiducia reciproca in grado di garantire rapporti leali e di stretta collaborazione. Questa fiducia è l'elemento portante della nostra organizzazione e del nostro modo di operare in caso di aggiudicazione. **Elior Ristorazione** offre al proprio personale **reali opportunità di crescita**. Ogni operatore, indipendentemente dal livello contrattuale, ha la possibilità di assumere specifiche responsabilità e competenze sul campo. La formazione ed aggiornamento aziendale garantisce e privilegia l'apprendimento ed offre risposte specifiche **ai desideri ed obiettivi di crescita**. La scelta fatta da **Elior Ristorazione** è da sempre quella di favorire **l'avanzamento di livello**, non solo dal punto di vista organizzativo (un operatore di livello 6S, secondo quanto previsto dal CCNL Settore Pubblici Esercizi, partecipa alla preparazione dei pasti con un **aiuto significativo alla cucina**), ma anche come premio di produzione, di motivazione e di gestione del proprio lavoro e di quello di squadra **Elior Ristorazione** privilegia la ricerca ed **assunzione di personale locale e già operante presso l'appalto**, in quanto migliorare la qualità della vita significa anche essere coinvolti nello sviluppo economico e sociale del territorio in cui operiamo. Vi specificiamo che il personale attualmente in organico, ha un'anzianità media di servizio di oltre 20 anni e che il personale che verrà inserito sarà facente parte dei nostri organici che operano nel territorio anch'essi con un'elevata anzianità che va dai 15 anni sino agli oltre 20 anni. Va da se che questa nostra caratteristica interna esplicita la nostra capacità di contenere al massimo il turn over.

#### a.1.2.2. - profilo professionale del personale direttivo

##### Direttore del servizio di Ristorazione Scolastica del Comune di San Rocco al Porto – Gisella Levanti

**Esperienza professionale: (Dal 2010–)** Direttore servizi mensa presso Copra Elior, settore ristorazione. Gestione personale, budget, acquisti, haccp, rapporti con gli enti. **(2003 – 2010)** Tecnico gestionale presso Copra Dimensione Sociale settore socio sanitario. Avviamento strutture socio sanitarie, gestione personale, coordinamento, rapporti con gli enti, acquisti; **(2001 – 2003)** Coordinatore di struttura presso Copra Dimensione Sociale Settore socio sanitario. Coordinamento, piani di lavoro, turistica, gestione personale, rapporti utenti, acquisti. **(1990 - 2001)** Coordinatore di struttura presso Casa di Cura Ramiola - Pro.Ges settore socio sanitario. Coordinamento, piani di lavoro, turistica, gestione personale, **(1988 – 1990)** Infermiera Professionale presso Casa di Cura Ramiola - Pro.Ges settore socio Sanitario. Coordinamento infermieristico. **(1979 – 1988)** Infermiera Professionale c/o Casa di Cura Ramiola Settore sanitario

**Istruzione e formazione:** (1976 – 1979) Infermiera Professionale; (2001) Dinamiche dei gruppi di lavoro e l'integrazione professionale; (2003) Corso antincendio- rischio elevato; (2004) Dinamiche e relazione con utente e i familiari; (2005) Procedure di pulizia e sanificazioni in ambiente sanitario; (2006) Sistema di gestione per la qualità, accreditamento management nei Servizi socio-assistenziali; (2008) L'affidamento e la gestione dei servizi alla persona: problematiche e Criticità; (2011) Manuale di Autocontrollo e della Sicurezza Alimentare; (2012) Procedure gestione personale – Riforma Fornero (L92\2012)

#### a.1.2.3. -piano di formazione ed aggiornamento del personale addetto al servizio per l'intera durata dell'appalto

In tutte le attività produttive e di servizi si tende a porre un forte accento alla formazione professionale del dipendente considerato uno dei fattori critici di successo dell'azienda. **Elior Ristorazione**, consapevole di operare in una delle branche più delicate del settore dei servizi, quello della Ristorazione alle Collettività, dove la correlazione tra qualità del servizio erogato e relativo controllo e formazione del personale si fa più stretta, ha da tempo dedicato risorse e uomini al fine di approntare piani di formazione adeguati ai diversi livelli della propria struttura organizzativa. Il presupposto per la realizzazione del progetto di formazione del personale addetto alla Ristorazione del **Comune di San Rocco al Porto** risiede nella nostra capacità di programmare degli interventi didattici ai diversi livelli, e di personalizzare i contenuti culturali e professionali in funzione delle necessità specifiche sia



dei singoli ruoli che del gruppo di lavoro nel suo complesso. La formazione coinvolge tutte le figure aziendali, di sede e il gruppo operativo di lavoro e viene indirizzata e "tagliata" su misura a seconda della tipologia dei destinatari, in particolare:

Gruppo 1 Personale direttivo di sede	Gruppo 2 Personale direttivo del sito	Gruppo 3 Personale operativo di produzione del sito	Gruppo 4 Personale di distribuzione e gruppo di lavoro
Dirigenti e Quadri	Responsabili di Area, Coordinatori, Direttore servizio, Dietiste, Tecnologi Alimentari	Capicuochi, Cuochi, Aiuto cuochi, Personale di cucina	Addette al Servizio, Autisti e Gruppo di lavoro completo

#### Formatori interni

<b>S.Q.</b> - Responsabile EG - diploma dietista – Funzionari Servizio Qualità - laurea scienze delle tecnologie alimentari - Servizio Qualità
<b>S.d.P.P.</b> - Responsabile Ing. VD laureata in ingegneria civile - Servizio di Protezione e Prevenzione
<b>S.G.A.</b> - Responsabile RA diploma in Fisica Ambientale e Sanitaria – Funzionario collaboratore DR laureato in ingegneria ambientale - Servizio Gestione
<b>S.D.</b> - Responsabile AF Laurea in Dietistica - Servizio Dietetico
<b>D.OP + CHEF</b> - Funzionari della Direzione Operativa + Responsabile e Coordinatore di tutti gli Chef del Gruppo Elior

#### Società di formazione esterne

<b>ECOLAB</b> - Utilizzo prodotti di pulizia, tecniche di igiene ed assistenza. <b>RINA</b> - Ente Certificatore. <b>LABOR</b> - Servizi ambientali e medicina del lavoro. <b>RISTECO</b> - Consulenza e Sviluppo di strategia di Sostenibilità. <b>COMIECO</b> - Consorzio Nazionale Recupero e Riciclo degli Imballaggi a base Cellulosica. <b>MERIEUX</b> - Analisi Sensoriali, Igiene degli alimenti; Customer satisfaction.
--

**Iter metodologico** - Le fasi del progetto possono essere così sintetizzate: →analisi preliminare dei bisogni →scelta degli obiettivi →scelta e organizzazione dei metodi e delle attività →selezione degli argomenti →scelta e organizzazione dei materiali e degli strumenti →verifiche di apprendimento, valutazione e interventi di controllo.

#### PROGRAMMA DI FORMAZIONE E ARGOMENTI DELLE LEZIONI

**Entro 5 giorni** dall'inizio del servizio saranno fissati gli incontri per pianificare i corsi di formazione rivolti a tutto il personale coinvolto nelle attività richieste per la gestione del servizio. Vengono evidenziate in **verde** le attività formative che **Elior Ristorazione** garantisce ai propri dipendenti all'interno del proprio sistema di gestione ambientale, in rispondenza al **PAN GPP "Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement"**. **Elior Ristorazione** rispetterà quanto previsto dal Capitolato.

#### ELENCO E CALENDARIO DEI CORSI

Corso / Materia trattata	Prima edizione entro gg/mm dall'attivazione del contratto	Gruppo 2	Gruppo 3	Gruppo 4
<b>Igiene</b>				
<b>Introduzione a igiene, autocontrollo, sicurezza</b>	15 giorni - S.Q.	2	4	4
<b>Applicazione autocontrollo HACCP</b>	15 giorni - S.Q.	3	4	3
<b>Istruzioni di igiene – alimenti e comportamenti - trasporti</b>	15 giorni - S.Q.	3	4	3
<b>Utilizzo detersivi ecologici e a basso impatto ambientale</b>	15 giorni – Ecolab	2	2	3
<b>Qualità e Sicurezza Alimentare</b>				
<b>Analisi requisiti contrattuali del Cliente</b>	15 giorni - S.Q.+ Dir.operativa	4	4	2
<b>I sistemi qualità e le Certificazioni</b>	1 mese – RINA	2	3	2
<b>Le norme della serie ISO 9000</b>	2 mesi - S.Q.	2	2	2
<b>La norma ISO 22000 – gestione sicurezza alimentare</b>	2 mesi - S.Q.	2	2	2
<b>La stagionalità degli alimenti</b>	2 mesi - S.D.	2	2	2
<b>Customer e rilevazione gradibilità</b>	2 mesi - S.Q.	3	4	4
<b>Tecnica e Dietetica</b>				
<b>Ristorazione collettiva</b>	2 mesi - S.D.	2	3	1
<b>Tecniche produttive di servizio e di cucina nella ristorazione scolastica</b>	2 mesi - S.D. + CHEF	3	4	2
<b>Dietetica: produzione e distribuzione pasti speciali</b>	2 mesi - S.D.	2	4	2
<b>Gestione Ambientale</b>				
<b>Politica ambientale – gestione dei rifiuti e corretto smaltimento degli imballi e del cartone</b>	1 mesi – S.G.A.	4	4	4
<b>Ciclo di vita dei prodotti nella ristorazione</b>	2 mesi – Risteco	3	4	4
<b>Sostenibilità nella ristorazione</b>	3 mesi – Risteco	3	4	3
<b>Recupero derrate</b>				
<b>Logistica eco compatibile</b>	4 mesi – Risteco	3	3	2
<b>Menu: BIO, DOP e IGP, Km 0, filiera corta</b>	2 mesi - S.D.	3	4	4
<b>Caratteristiche dei prodotti alimentari in relazione al territorio di coltivazione e di produzione</b>	2 mesi - S.D.	4	5	3
<b>Sicurezza Luoghi di Lavoro</b>				
<b>Sicurezza sul Lavoro D.lgs TU 81/08</b>	15 giorni - S.d.P.P.	2	2	2



Tipologia di rischi	15 giorni - S.d.P.P.	2	2	2
<b>Rischi utilizzo deterrenti</b>	15 giorni - S.d.P.P.	3	3	3
Addestramento antincendio – addetti nominati	1 mese - Pesenti	2	3	3
Addestramento primo soccorso – addetti nominati	1 mese - Labor	3	3	3
Primo Soccorso: Addetti mensa ed insegnanti – disostruzione delle vie respiratorie-modalità di utilizzo del defibrillatore	1 mese - Labor	2	4	3
<b>Comunicazione</b>				
Progetto Sorriso: atteggiamento positivo verso l'utente	3 mesi - S.D. + dir. Operativa	3	3	5
Utilizzo degli strumenti informatici per la rilevazione e la contabilizzazione dei pasti	15 giorni – dir. Operativa	5	5	5
<b>Management</b>				
Gestione dell'unità operativa	15 giorni - S.Q. + dir. Operativa	4	2	---
Requisiti del Capitolato	1 mese- S.Q. + dir. Operativa	4	3	2
Tecniche auditing	1 mese- S.Q. + dir. Operativa	2	2	---
Organizzare i turni di lavoro	15 giorni- S.Q. + dir. Operativa	2	3	---
<b>Totale ore formazione 1° anno cad. addetto</b>		<b>86</b>	<b>101</b>	<b>81</b>

Per tutti gli anni di servizio sono previsti corsi di formazione. Per ogni anno di servizio, successivo al primo, saranno previste le seguenti ore di formazione, per ogni figura professionale dedicata al Vostro servizio.

Ore <b>ANNUE</b> di formazione 2° e 3° anno cad. addetto	<b>31</b>	<b>35</b>	<b>30</b>
--	-----------	-----------	-----------

Gli argomenti trattati dal 2° anno in poi saranno quelli più significativi per il servizio di ristorazione e già affrontati nel 1° anno ma in aggiunta verranno proposti approfondimenti e incontri pratici a seguito della verifica dell'efficacia della formazione già erogata. **Il personale nuovo assunto** seguirà immediatamente i corsi relativi alla sicurezza sul lavoro e all'igiene e all'autocontrollo. **Modalità di verifica realizzazione dei corsi:** Elior Ristorazione informerà l'Amministrazione Comunale della programmazione dei corsi di formazione. Al fine di verificarne la realizzazione nelle tempistiche proposte, **Elior Ristorazione** mette a disposizione della Vostra Amministrazione, copia del registro di presenza per ogni corso effettuato. Il personale scolastico e comunale potrà partecipare ai corsi che riterrà di proprio interesse. Ad ogni partecipante sarà consegnato un attestato di partecipazione.

**ULTERIORI PERCORSI MIGLIORATIVI: “Il progetto sorriso”** Il “Progetto Sorriso” è stato avviato nel 2010 per offrire una modalità corretta di gestione tra operatori e utenza, rappresenta una grande opportunità per tutti per poter fare la differenza con i nostri clienti, comunicare la qualità del ns servizio. E, poi, non dimentichiamolo, anche fuori dal lavoro: un sorriso allunga la vita! **“Disostruzione delle vie respiratorie”** Elior Ristorazione promuove un corso di primo soccorso dedicato agli operatori del servizio di distribuzione pasti, rivolto alla disostruzione delle vie respiratorie. Episodi di soffocamento possono capitare a tutti, ma niente paura tutti possiamo imparare a salvare un bambino. Di fronte a questi incidenti non pensate che solo medici ed esperti possano fare qualcosa. Tutti lo possiamo fare. Tutti possiamo conoscere ed effettuare le facili e immediate manovre di base per gestire un'emergenza. **Un sistema formativo certificato e controllato da un ente esterno** A garanzia di tutto il processo formativo interno ed esterno, **Elior Ristorazione** ha stipulato una convenzione con For.te., Fondo Paritetico Interprofessionale per la formazione continua del terziario. **Elior Ristorazione** ha scelto questo Ente di controllo esterno per guidare e supervisionare il proprio progetto formativo interno. **Elior Ristorazione** in un'ottica costante di formazione continua, ha progettato e sviluppato per i propri dipendenti la piattaforma e-learning elior@SCHOOL; un ambiente funzionale all'apprendimento in cui ogni dipendente può fruire in qualsiasi momento di corsi di formazione dinamici, interattivi e modulari. La piattaforma consente di tracciare e monitorare tutte le attività svolte dai dipendenti al fine di certificare il corretto completamento delle attività formative.

### A.1.3. DESCRIZIONE E PIANIFICAZIONE SISTEMI DI CONTROLLO QUALITÀ E SICUREZZA

**Piano di Autocontrollo Igienico** - La sicurezza alimentare è per **Elior Ristorazione** irrinunciabile, coinvolge ogni componente dell'equipe a voi dedicata che è formata e continuamente aggiornata in materia di igiene degli alimenti e dei comportamenti. La nostra politica di Igiene e Sicurezza alimentare è infatti fondata su principi di prevenzione e di valutazione dei rischi sanitari. Il piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti adottato si basa sui principi metodologici del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) e descrive le modalità operative per la sua attuazione. Questo sistema fornisce uno strumento razionale che consente di identificare, localizzare, valutare e controllare i potenziali pericoli nel ciclo di produzione dei pasti e di definire le procedure da adottare per la prevenzione dei rischi alimentari garantendo quindi:

- Il rispetto delle regole di igiene;
- La salubrità degli alimenti, con analisi preventiva dei rischi.
- La formazione del personale;
- La realizzazione del piano di autocontrollo

**I controlli saranno effettuati durante tutto il processo produttivo, non solo sul prodotto finito.**



Il **Manuale di Autocontrollo e Sicurezza Alimentare (HACCP)** è un insieme di regole che permettono di mantenere la sicurezza degli alimenti durante tutto il ciclo produttivo. Il manuale contiene:

• I metodi e le motivazioni delle scelte	• I punti critici teorici
• Le descrizioni dei tipi di attività	• I limiti di riferimento
• I materiali e le attrezzature	• I metodi e le istruzioni di controllo
• I processi produttivi	• Le istruzioni di lavoro
• Gli ingredienti, le lavorazioni ed i prodotti	• Le azioni correttive (dove possibile)
• Le procedure di verifica del sistema	• Le procedure di raccolta ed archiviazione dati

Tuttavia la sola analisi teorica non è sufficiente, è necessario calare questa analisi nella realtà del sito produttivo perciò sarà prodotto un **Protocollo di Autocontrollo e Sicurezza Alimentare specifico per ogni Vostra Unità Produttiva** cioè: **Rapporto Integrato QAS RAPPORTO INTEGRATO QUALITÀ – AMBIENTE – SICUREZZA** che contiene:

• Protocollo di Autocontrollo specifico per la Vs Struttura	• Valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza
• Piano dei controlli giornalieri	• Valutazione dei rischi di incendio
• Diagrammi di flusso	• Valutazione dei rischi per le lavoratrici gestanti

**Piano di controllo di processo e di prodotto** - Viene svolto secondo la metodologia prevista dal manuale di Autocontrollo, essa prevede un insieme di Punti critici che vengono monitorati quotidianamente nel corso del processo produttivo e verificati settimanalmente dal Direttore responsabile con una scheda riassuntiva che inoltre amplia il controllo a tutta l'unità produttiva. I Controlli Standard vengono eseguiti quotidianamente dal personale operativo sulla scorta del Manuale ed i dati sono registrati e raccolti in apposite schede, che vanno a far parte della documentazione storica dell'unità, propria del Sistema HACCP e di gestione della Sicurezza Alimentare; la modulistica e le relative procedure sono redatte secondo la prassi corrente della norma UNI EN ISO 9001 ed UNI EN ISO 22000. Ognuno dei pericoli identificati ha un limite di riferimento stabilito a priori con riferimento anche a normative estere o a limiti interni nel caso in cui la legislazione nazionale sia carente.

#### Quadro dei Fattori controllati presso il Centro Cottura

Fase	Fattore Fisico (temperatura, tempo, stato, ecc.)			
Derrate in ingresso	Temperatura	Date scadenza	Stato	
Derrate in giacenza	Temperatura	Date scadenza	Stato	
Cottura	Ora inizio	Temperatura inizio	Ora fine	Temperatura fine
Abbattimento	Ora inizio	Temperatura inizio	Ora fine	Temperatura fine
Trasporto	Ora inizio	Temperatura inizio	Ora fine	Temperatura fine
Pulizie	Quando	Chi		

#### Quadro Operazioni Giornaliere presso il Centro Cottura

Operazioni	Area Controlli
Ricevimento Merci	Accettazione
Stoccaggio Merci	Stoccaggio
Mondatura Ortofrutta	Sanificazione Ortofrutta
Lavaggio Ortofrutta	Sanificazione Ortofrutta
Scongelamento	Scongelamento
Preparazione Altre Derrate	Preparazione
Cotture	Cottura
Abbattimento	Abbattimento
Porzionatura / Confezionamento	Preparazione
Conservazione (Caldo / Freddo)	Mantenimento
Trasporto	Trasporto
Riscaldamento	Cottura
Lavaggio	Lavaggio

#### Quadro Generale dei Controlli Giornalieri presso il Centro Cottura

AREA / PUNTO DI CONTROLLO	Eseguito da	Quando
ACCETTAZIONE (automezzo/area di scarico)	Magazziniere, Cuoco, ASM	Ogni volta che viene consegnata la merce
STOCCAGGIO (celle frigorifere, frigoriferi, magazzini)	Magazziniere, Cuoco, ASM	Ogni giorno al mattino ed alla sera
SANIFICAZIONE Ortofrutta (lavelli, macchine lavainsalata)	ASM	Ogni volta che si lava l'ortofrutta solo per commensali a rischio
SCONGELAMENTO (celle o frigorifero dedicato)	Cuoco, ASM	Ogni volta che si scongela
COTTURA (forni, brasiere, friggitorici, grill, pentole, ecc.)	Cuoco	Ogni prodotto, ogni volta che lo si cuoce
MANTENIMENTO (zone dedicate, cucina, preparazione piatti freddi, confezionamento, gastronomia, carrelli, ecc.)	Cuoco, ASM	Ogni prodotto/piatto ogni volta che si lavora un blocco
TRASPORTO (carrelli termici, automezzi)	Autista, ASM	A campione nei contenitori ogni volta che si trasporta

Tav. 2 Quadro Ispezioni – CCP



ESEGUITA DA	QUANDO	USANDO	REGISTRANDO SU
Direttore	Mensilmente	Scheda Controllo Igienico (CI) D1706	Scheda CI D1706
Responsabile Area	Ogni 3 mesi	Scheda Controllo Igienico D1706	Scheda CI D1706
Società esterna	Ogni 12 mesi su un campione rappresentativo di Unità Operative definite annualmente.	Lista di riscontro della Società esterna depositata presso AQ	Report Analisi Società esterna (Rif. POC ed.2)

### Piani di campionamento sugli alimenti, materie prime e superfici effettuate tramite un laboratorio di analisi accreditato

Prevenire le contaminazioni alimentari di differente origine diventa un requisito indispensabile per tutelare la salute degli Utenti. Come previsto nel Piano di Autocontrollo aziendale basato sui principi H.A.C.C.P., **Elior Ristorazione** applica un piano di analisi che tiene presente una serie di parametri e di metodi che andranno personalizzati a seconda dell'analisi dei Punti Critici di Controllo rispetto all'ambiente ed al servizio erogato e ai parametri e metodi fissati dal Reg. (CE) n. 2073/05 e s.m.i. e dalle Delibere di Giunta Regionali, nonché dell'accreditamento Accredia dei metodi di analisi. Di seguito presentiamo la serie delle analisi microbiologiche e chimico-fisiche che **Elior Ristorazione** ed i propri **fornitori** effettueranno su **materie prime, semi lavorati, prodotti finiti, superfici e acqua di rete**, durante la gestione del Vostro contratto. Per ottimizzare le attività del Servizio Qualità e dedicare le capacità professionali dei propri funzionari ad attività ad alto valore aggiunto, abbiamo previsto di affidare ad aziende esterne le indagini previste. Il partner scelto per tale attività è la società **MERIEUX accreditata Accredia** per le analisi microbiologiche.

### Elior Ristorazione per voi prevede di eseguire

#### Prelievi e campionamenti per analisi chimiche e microbiologiche

- ▶ 1 volta all'anno presso le cucine
- ▶ 1 volta all'anno presso i refettori dei plessi scolastici

#### Audit Ispettive Igienico Sanitarie

- ▶ 1 volta l'anno presso le cucine
- ▶ **Test igienico Speed Check 200 annui**

Nella tabella di seguito esponiamo le campionature e relative analisi microbiologiche che saranno effettuate presso le cucine e i refettori dei plessi scolastici

N totale di campioni e analisi annuali che saranno effettuati presso le cucine e i refettori				
TIPOLOGIA ANALISI	Microorganismi ricercati	N.CAMPIONI PER PRELIEVO	N. CENTRI PER PRELIEVO	N. ANALISI ANNUE PROPOSTE
<b>Campioni di materie prime a rotazione</b>	• Specifiche per tipo di materia prima analizzata	11	2	104
<b>Campioni di Alimento finito e/o semilavorato</b>	• Escherichia Coli • Listeria Monocytogenes • Salmonella • Stafilococchi Coagulasi Positivi	1	4	16
<b>Slide EB/EC superfici di attrezzature</b>	• Enterococchi • Enterobatteri	1	4	8
<b>Slide CBT/muffe superfici piani di lavoro</b>	• Carica Batterica Totale • Muffe	1	4	8
<b>Tamponi palmari</b>	• Stafilococchi Coagulasi Positivi	1	4	4
<b>Campione di acqua di rete</b>	• Escherichia Coli • Enterococchi	1	2	4
<b>KIT SPEED CECK</b>	CUCINE E REFETTORI			200
				344

**Analisi e campionamento per la ricerca di allergeni nei pasti dietetici** - In aggiunta alle analisi microbiologiche, **Elior Ristorazione** prevede un sistema di campionamento in relazione alla **ricerca allergeni nei pasti dietetici** presso i Centri Cottura. Le indagini analitiche che vengono effettuate sono rivolte alla ricerca degli allergeni in diete sanitarie destinate a celiaci e allergici a uova e latte in quanto sono le diete più frequenti e quelle in cui vi è la più alta probabilità di produrre contaminazioni crociate nei prodotti finiti. Di seguito piano di campionamento annuo previsto in aggiunta alle analisi sopra indicate.

Numero Campioni/ Anno	Luogo	Tipologia	Tipologia Allergeni	
8	Centri Cottura	n.2 allergeni nelle diete speciali	- proteine all'uovo - glutine	- lattosio - caseina



n.2 allergeni nei contenitori utilizzati per le diete dopo il lavaggio a validazione delle procedure di sanificazione.	- soia	- istamina(a rotazione)
--	--------	-------------------------

**Audit Igienico Sanitarie - Elior Ristorazione** ha previsto di affidare ad aziende esterne le indagini di routine, non solo analisi microbiologiche ma anche Audit ispettive di tipo Igienico Sanitario. Viene modificata la lista di riscontro per la verifica delle unità, con l'introduzione di nuove aree di controllo relative all'ambiente, alla sicurezza sul lavoro e alla qualità, passando dalle sette aree precedenti alle nove attuali. **Speed check – previsione annua n. 200 speed check cucine e refettori** Il test **Speed Check** è un metodo per la valutazione dell'igiene generale delle superfici che sarà utilizzato presso i Centri Cottura ed i refettori. Il test consente la verifica e il monitoraggio dello stato d'igiene delle superfici rilevando la presenza di impurità di natura organica (residui proteici). Questo controllo risulta efficace perché è immediato.

**LA POLITICA PER LA SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO** - La gestione della salute e della sicurezza sul lavoro costituisce parte integrante nell'organizzazione generale di un'azienda. Il **Gruppo Elior** ha recepito fin dall'entrata in vigore del D. Lgs. 19 settembre 1994, n. 626, ora D.lgs 81/08, relativo al miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, l'importanza e la portata di tale normativa, dotandosi di una serie di strumenti per rispondere efficacemente a quanto previsto dalla norma e, contemporaneamente, ponendosi come obiettivo la minimizzazione dei rischi cui possono essere esposti i dipendenti in tutti i segmenti della Ristorazione Collettiva, il miglioramento dei livelli di salute e sicurezza sul lavoro, e, non in ultimo, l'aumento dell'efficienza e delle prestazioni dell'organizzazione generale. Ad oggi, **Elior Ristorazione** dispone di numerose procedure, processi, risorse e competenze che comprovano un'attenzione costante da parte della Direzione Aziendale verso le problematiche della sicurezza dei luoghi di lavoro. È per questo motivo, che ci si pone l'obiettivo ambizioso di conferire una sistemazione più organica e strutturata alla "sicurezza" attraverso l'adozione di un **SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO (SGSL)** che possa dare un assetto più sistematico a quanto, già ora, è in essere. La politica del SGSL di **Elior Ristorazione**, che vuole essere parte integrante del sistema di gestione generale dell'azienda e che vuole e deve essere adeguato alle attività svolte, alle dimensioni dell'azienda, alla natura e alla incidenza dei rischi tipici della ristorazione, si prefigge di assicurare: ✓ la rispondenza alle esigenze di sicurezza dei lavoratori e dei luoghi di lavoro, attraverso la creazione di un sistema mirato alla riduzione dei fattori di rischio, all'individuazione, alla valutazione, alla prevenzione degli elementi critici in conformità alle normative vigenti relative alla sicurezza dei lavoratori; ✓ la rispondenza alle procedure e ai processi aziendali relativi alla gestione della sicurezza attraverso una continua e sistematica azione di monitoraggio; ✓ la rispondenza ai requisiti sociali, attraverso la gestione di un sistema di controllo per la riduzione dei rischi che renda gli ambienti di lavoro sicuri e salutarì, nel rispetto della persona e dei suoi diritti, conformemente alle direttive nazionali ed internazionali; ✓ e si impegna a: coinvolgere e sensibilizzare l'intera organizzazione aziendale, nei confronti delle problematiche di sicurezza, dal Datore di Lavoro sino al singolo lavoratore, attraverso un'azione di informazione/formazione, pesata sulle singole attribuzioni e competenze; ✓ migliorare continuamente la gestione della prevenzione e della protezione dai rischi tipici per la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori; ✓ fornire le risorse umane e strumentali necessarie alla realizzazione degli obiettivi della sicurezza; ✓ definire e diffondere all'interno di **Elior Ristorazione** gli obiettivi del SGSL e i relativi programmi di attuazione; ✓ verificare l'efficacia del mantenimento e del miglioramento del sistema di sicurezza; ✓ riesaminare periodicamente la politica stessa e il sistema di gestione attuato. **TUTTI GLI OPERATORI DEL GRUPPO ELIOR, FREQUENTANO CORSI DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO SULLA SICUREZZA**

**Il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro (SGSL)** - Dopo attenta analisi delle problematiche specifiche dell'attività di ristorazione collettiva, indissolubilmente legata all'uso da parte dei lavoratori di ambienti, impianti ed attrezzature di proprietà di terzi, e caratterizzata da unità produttive in maggioranza di piccole dimensioni, disperse su tutto il territorio nazionale, la Direzione aziendale è giunta alla conclusione di strutturare il sistema sicurezza, nel pieno rispetto delle norme cogenti, su due linee essenziali parallele: → **Linea operativa** (dal dirigente al lavoratore, che quotidianamente prestano la loro attività e sono in solido coloro i quali "fanno sicurezza"); → **Servizio di Prevenzione e Protezione** (che svolge attività di "consulente" interno). Il SGSL del **Gruppo Elior** è quindi stato pensato e realizzato partendo dall'analisi preventiva delle caratteristiche del comparto produttivo specifico del preparare, confezionare e distribuire pasti, alla luce dell'esperienza quarantennale, maturata e consolidata in migliaia di gestioni dirette e terze di ristoranti aziendali, centri di cottura ed attività produttive comunque legate alla ristorazione, e si articola intorno ad un processo fondamentale, la Valutazione del Rischio, legata alla propria attività di gestore della ristorazione. Essa è, preventivamente, un esame sistematico di tutti gli aspetti del lavoro per definire quali siano le cause probabili di lesioni o di danni, ed una volta realizzata una linea guida specifica delle azioni e dei comportamenti da tenersi presso ogni unità.



Tale Valutazione dei rischi, integrata nel **Rapporto Integrato QAS (Qualità, Ambiente, Sicurezza)**, viene sviluppata come segue: **Rassegna dei rischi possibili, Raccolta dei dati storici aziendali, Analisi dei dati, Confronto con la situazione attuale, Previsioni di eventuali rischi futuri diversi**

La stesura del documento finale tiene inoltre conto di: **Standardizzazione delle procedure di raccolta ed elaborazione dei dati, Omogeneità, rapidità e flessibilità delle risposte, Dimensioni e dislocazione delle Unità Operative sul territorio nazionale, Compatibilità ed integrazione con il Sistema di Qualità aziendale (certificato secondo UNI EN ISO 9001:2008) e con il sistema di Autocontrollo igienico sanitario.**



Operativamente in tutte le unità, il Servizio di Prevenzione e Protezione esegue per ogni nuova apertura una accurata verifica di tutte le potenziali fonti di rischio, in ordine ad impianti, attrezzature, macchine, procedure operative e comportamenti consolidati. La raccolta sistematica dei dati viene eseguita tramite una accurata Lista di riscontro, che dopo aver monitorato in generale l'unità, verifica una serie di punti notevoli per i fattori di rischi noti, attraverso l'utilizzo di un ampio dossier; segue una approfondita intervista a tutti i gruppi di lavoratori presenti nelle unità stesse sotto analisi, al fine di disporre anche di tutte le ulteriori segnalazioni di possibili altri rischi poco evidenti. L'elaborazione dei dati raccolti da origine al documento ex Art.4 D.Lgs 626/94 specifico e relativo ad ogni unità operativa, che è integrato dai Manuali Aziendali, dai Dispositivi di protezione e dalle Procedure di Sicurezza costituisce la documentazione formale ed il supporto sostanziale all'applicazione del Sistema Sicurezza di **Elior**. In sintesi, i successivi passi svolti per portare a regime corretto l'unità operativa sono: ✓ L'Addetto SdPP esegue una rilevazione sul campo dell'unità ed elabora la revisione zero del "documento sui rischi" dell'unità in oggetto. ✓ SdPP invia la revisione zero del documento all'Area Manager di competenza, il quale, dopo eventuali chiarimenti con il cliente appaltante (proprietario e concedente di macchine, strutture ed impianti), comunica al SdPP stesso le scelte operative che desidera applicare (cosa fare, chi lo farà) ed i tempi entro cui ritiene congruo renderle effettive. ✓ SdPP elabora il documento definitivo (revisione 1), lo sottopone alle firme di rito e lo invia presso l'unità produttiva.

All'esito del documento finale viene quindi applicato il Sistema sull'Unità in esame: ✓ SdPP rende operative le attività standard di sua competenza (dispositivi di protezione collettivi ed individuali, cartellonistica, medico competente, ecc.); ✓ Prepara il piano di emergenza e informa/forma i lavoratori in merito ai comportamenti da tenere in caso di emergenze; ✓ Inizia e controlla il programma più generale di informazione/formazione sulla sicurezza per i dipendenti dell'unità produttiva; ✓ Supporta i programmi tecnici (adeguamenti, messe a norma, ecc.) eseguiti dalla linea operativa della Filiale.

Successivamente, a regime, svolge attività di controllo e monitoraggio della sicurezza attraverso ispezioni analisi dei dati.

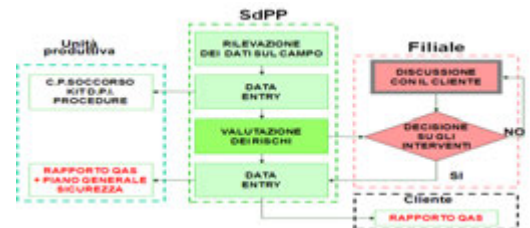
### Iter della Valutazione dei Rischi - Rapporto Integrato QAS (Qualità, Ambiente, Sicurezza) Contiene le sezioni:

- Dati generali dell'unità
- Valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza
- Valutazione dei rischi di incendio
- Lista dei controlli giornalieri da fare

### Servizio di Prevenzione e Protezione (SdPP)

Spiega tutti i compiti riguardanti la sicurezza aziendale e nello specifico provvede:

- all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro;
- ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive, i sistemi e i dispositivi di protezione e i sistemi di controllo di tali misure;
- ad elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- a proporre e a studiare i programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- a fornire ai lavoratori le informazioni in merito a: rischi generici per la salute e la sicurezza legati all'attività propria dell'azienda, misure ed attività di prevenzione e protezione;
- a individuare i dispositivi di protezione individuale necessari;
- a proporre le procedure in materia di igiene e sicurezza;
- a identificare preventivamente;
- a contattare e fare *intervenire* Consulenti esterni specialisti nei vari campi della sicurezza a seconda delle necessità di intervento riscontrate.



**Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) - Il D.Lgs 81/2008** - Il 15 maggio 2008, con il D.Lgs. 81/08, è entrato in vigore il Nuovo Testo Unico in materia di Sicurezza e Salute sul Lavoro. Il Nuovo Testo Unico oltre che mettere insieme e contestualmente abrogare le più importanti norme previgenti, introduce anche importanti novità: ampliamento dell'applicazione delle disposizioni in materia di salute e sicurezza per tutti i lavoratori, rivisitazione e coordinamento delle attività di vigilanza, finanziamento delle azioni promozionali per la sicurezza sul lavoro, revisione del sistema delle sanzioni e alleggerimento degli adempimenti di tipo burocratico a carico delle imprese. Obiettivo centrale del testo unico è esattamente riordinare e coordinare tutte le disposizioni sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro attraverso un provvedimento che dia uniformità alla tutela dei lavoratori su tutto il territorio nazionale. A tale proposito la normativa prevede, ad esempio, la semplificazione degli adempimenti burocratici a carico delle imprese attraverso l'ottimizzazione delle risorse, l'eliminazione delle sovrapposizioni e il miglioramento dell'efficienza degli interventi. Il sistema sanzionatorio è stato modificato e la sanzione verrà calibrata sulla gravità della violazione delle norme. Viene inoltre ampliata l'applicazione delle disposizioni a tutte le tipologie di lavoratori; è previsto il rafforzamento delle rappresentanze in azienda e la creazione di un sistema informativo pubblico, al quale partecipano anche le parti sociali, per la circolazione di notizie in materia di salute e sicurezza sul lavoro. **L'articolo 78 del Decreto legislativo 81/2008 indica che le procedure di sicurezza sono OBBLIGATORIE per tutti i dipendenti. Il personale tutto è coinvolto a utilizzare e far utilizzare correttamente i DPI.** Le procedure di sicurezza sono vincolanti per tutti i dipendenti del Gruppo Elior [Art.95.b)g)-CCNL] I Dispositivi di Protezione Individuali vengono gestiti dal Servizio di Protezione e Prevenzione (SdPP) di Elior in



collaborazione con il capo Area. All'apertura di un nuovo sito a tutti i dipendenti vengono fornite le divise e i dispositivi di protezione. Qualora sia necessario integrare o sostituire i DPI, le richieste vengono registrate mediante lo specifico Modulo D0601 ed approvate dal Capo Area. In questo modo **Elior** si assicura che tutti i propri dipendenti siano correttamente equipaggiati per il lavoro che devono svolgere. La procedura di Sicurezza relativa ai DPI che norma il loro utilizzo, definisce il tipo di dispositivo da utilizzare relativamente ai fattori di rischio e indica le responsabilità e i controlli da effettuare è la "PS 6.3-03 USO DEI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE".

### Elenco dei Dispositivi di protezione

FATTORI DI RISCHIO	DPI	FATTORI DI RISCHIO	DPI
Ovunque	scarpe di sicurezza antisfondamento/antiscivolo	Superfici/prodotti ad alta temperatura	guanti resistenti al calore
Prodotti chimici	occhiali guanti antiacido grembiule pesante antiacido stivali mascherina facciale	Superfici scivolose	stivali
Uso e pulizia affettatrici e macchine in genere	guanti antitaglio grembiule pesante antiacido	Movimentazione manuale dei carichi	guanti da lavoro
Sale lavaggio (SE RUMOROSE)	inserti auricolari	Attività lavorative all'esterno (piazzali aeroportuali e ferroviari, strade, aree di magazzino, ecc.)	elmetto protettivo gilet ad alta visibilità giaccone antifreddo ad alta visibilità completi (giacca e pantaloni) antivento/antiacqua berretto antifreddo/antipioggia
Celle frigorifere	giubbotti antifreddo		

I D.P.I. (guanti normali/anticalore blu, grembiule PVC e stivali antiscivolo) possiedono le seguenti caratteristiche tecniche:

- possiedono il marchio CE e le omologazioni alle norme EN specifiche per la categoria di dispositivi;
- sono accompagnati dalla scheda tecnica che fornisce precise informazioni circa l'utilizzo ottimale e le precauzioni di sicurezza durante l'uso e la manutenzione ordinaria;
- sono prodotti da fornitori certificati ISO 9000.

**Modalità di utilizzo dei dispositivi di protezione - Mascherina facciale:** materiale monouso per pulizie con prodotti chimici pericolosi che diano luogo a vapori o schizzi (soluzioni effervescenti o uso su superfici calde).

**Occhiali:** per pulizie con prodotti chimici pericolosi che diano luogo a vapori o schizzi (soluzioni effervescenti o uso su superfici calde). **Guanti antiacido:** per pulizie con prodotti chimici pericolosi è consigliabile indossare al di sotto normali guanti di plastica e/o filo. **Guanti antitaglio:** per manipolazione di attrezzi taglienti (ATTENZIONE! NON resiste alle perforazioni).

**Grembiule antiacido:** per pulizie con prodotti chimici. **Inserti auricolari:** materiale monouso da utilizzarsi direttamente nel condotto auricolare. **Guanti anticalore:** per uso e/o pulizie di macchine con prodotti e/o superfici ad alta temperatura (pentole, cuocipasta, bollitori, friggitorici, forni). **Grembiule pesante antiacido:** per pulizie di attrezzature, area di lavoro, aree lavaggio.

**Guanti da lavoro:** per la movimentazione manuale di oggetti che possono provocare lesioni alla cute delle mani. **Stivali antiscivolo e/o antiacido:** per uso e/o pulizie di macchine con prodotti chimici pericolosi in presenza di superfici scivolose (unte e/o bagnate).

**Scarpe di sicurezza antisfondamento/antiscivolo:** In genere ovunque venga prestata l'attività lavorativa, in situazioni di pavimento scivoloso ed a salvaguardia della caduta di oggetti che possono provocare lesioni. **Giubbotti antifreddo:**

indossare il giubbotto sopra la normale divisa di lavoro nel corso delle operazioni all'interno delle celle frigorifere, e, nei mesi invernali, anche all'esterno. **Indumenti ad alta visibilità (en-471):** (Gilet, Giaccone Antifreddo, Completi Antipioggia) devono essere indossati dal personale in servizio all'esterno al di sopra della normale divisa da lavoro, a seconda delle condizioni climatiche. **Elmetto protettivo:** deve essere indossato sempre in presenza di carichi sospesi o in presenza di movimentazione di carichi e materiali in aree sovrastanti la postazione di lavoro.

**Elior Ristorazione** garantisce il controllo la verifica e le eventuali risoluzioni di tutte le problematiche che potrebbero verificarsi nelle due cucine e negli ambienti di lavoro legate alla sicurezza sui luoghi di lavoro grazie a l'impiego di una figura ad hoc. Pertanto vi confermiamo che, il nostro ASPP sig. Daniele Repetti che opera prettamente le territorio piacentino e che ha il suo ufficio nella sede Elior sita in via Bresciani, 27 – 29100 Piacenza, sarà reperibile e quindi operativo ogni giorno ed entro un ora dal verificarsi di qualsiasi problematica legata alla sicurezza sul luogo di lavoro.

## 2. ELEMENTI QUALITATIVI RELATIVI AL SERVIZIO

### A.2.1 RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI AMBIENTALI IN TEMA DI GREEN ECONOMY E DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI DI CUI ALL'ART. 34 DEL CODICE DI CONTRATTI:

**Un partner responsabile:** **Elior Ristorazione** opera quotidianamente seguendo il principio della sostenibilità, sociale, economica ed ambientale: ▶ Sceglie ingredienti genuini e di stagione per preparazione delle pietanze ▶ Effettua una selezione





attenta ed un costante controllo dei fornitori ▶ Promuove un uso razionale delle risorse energetiche e dell'acqua ▶ Favorisce l'eliminazione degli sprechi ed il recupero delle eccedenze di cibo ▶ Organizza una formazione specifica e continua del personale. **Valori e Partnership con Elior: Elior Ristorazione** si propone come partner sostenibile, partendo dalle proposte contenute nella presente offerta tecnica, che fanno riferimento al "Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione, ovvero Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement". La presente offerta, come previsto dal PAN GPP, si pone l'obiettivo di **erogare un servizio che sia almeno per il 50% un appalto verde**, cercando di integrare tutti i criteri di base previsti. **"Eco-responsabile"**: ▶ Gestendo con attenzione le **risorse idriche** ▶ Riducendo e controllando lo **smaltimento dei rifiuti** ▶ Favorendo il **risparmio energetico** ▶ **Acquistando nel rispetto del territorio ... e partner del benessere** ▶ Garantendo il **giusto apporto nutrizionale** e varietà ai menu ▶ Lavorando sui diversi **profili alimentari** degli utenti ▶ Favorendo la **qualità nei rapporti** con i nostri clienti ▶ **Sviluppando l'informazione** e la conoscenza del nostro mestiere ▶ **Formando** il nostro personale su nutrizione e tecniche culinarie. **Crescere...in qualità**: Il rispetto del territorio passa anche per la scelta dei prodotti ortofrutticoli di stagione.

**a.2.1.1 - selezione dei fornitori, gestione delle forniture e garanzie sui loro standard qualitativi avuto particolare riguardo per le aziende certificate e che garantiscono le norme di salvaguardia dell'ecosistema**

**MODALITÀ DI SELEZIONE DEI FORNITORI E CRITERI DI VALUTAZIONE:** I criteri utilizzati da **Elior Ristorazione** per la valutazione, la classificazione e la successiva selezione e dei propri fornitori sono riferiti a caratteristiche intrinseche del fornitore e del suo rapporto con l'azienda, correlate alla criticità dello stesso e pesate dalle eventuali Non conformità a suo carico: **Criticità** - Questo parametro viene definito in genere una sola volta all'inizio della fornitura, o in seguito a modifica dei prodotti/servizi forniti; nel caso di fornitori con mix di prodotti forniti con diversi gradi di criticità si utilizza il valore più elevato. Esso ha scopo di valutare le caratteristiche del prodotto/servizio fornito in relazione all'impatto sul prodotto finito, generalmente per: • **tipologia e caratteristiche intrinseche** del prodotto/servizio oggetto di fornitura; • **influenza** del prodotto/servizio fornito sulla qualità, sulla sicurezza alimentare e sulle prestazioni ambientali e di sicurezza del prodotto finale; • **peso del fornitore**, sia in termini di volumi acquistati che di sostituibilità; • **rischi igienico-sanitari** legati alla fornitura. **Referenze** - Valuta le caratteristiche generali del "sistema" fornitore in relazione alla sua posizione nel mercato ed alle sue caratteristiche generali, **Partnership** - Valuta le caratteristiche generali del "sistema" fornitore in relazione alla sua capacità di rispondere alle esigenze globali di **Elior Ristorazione** **Documentazione fornita** - Valuta la parte documentale e formale del rapporto di fornitura; in particolare per ciò che riguarda la qualità, frequenza, chiarezza, e comprensibilità della documentazione richiesta dalle normative in vigore, nonché la rapidità della disponibilità di particolari documenti, certificati, attestazioni richiesti dai clienti. Ha lo scopo di verificare la capacità del fornitore di assicurare il rispetto dei requisiti richiesti relativamente ai documenti ed alla parte formale della fornitura relativamente a: • qualità, quantità, rapidità di risposta per la documentazione richiesta da **Elior Ristorazione** • Qualità, quantità, frequenza, comprensibilità della documentazione richiesta dalle normative in vigore; • rapidità e disponibilità degli aggiornamenti di documenti, certificati correlati a modifiche alle normative • Rapidità della disponibilità di particolari documenti, certificati, attestazioni richiesti dai clienti. **Non Conformità rilevate** - Costituiscono il parametro di che evidenzia la rispondenza delle forniture ai requisiti richiesti. Vengono rilevate direttamente presso le unità operative e nella valutazione vengono considerati sia la loro frequenza di la gravità. Si tiene conto della frequenza e della gravità della NC riscontrate nell'arco dell'anno di valutazione: • numero e gravità delle Non Conformità rilevate dalla linea operativa di **Elior Ristorazione** sui prodotti in accettazione e lavorazione, o sui servizi erogati. • costo delle Non conformità relative ai prodotti/servizi forniti • risultati dei controlli effettuati o delle verifiche ispettive condotte presso il fornitore da **Elior Ristorazione**. **Classificazione** - L'analisi delle caratteristiche e delle prestazioni del fornitore si conclude con la registrazione sulla singola Scheda fornitore della valutazione finale secondo la seguente classificazione: • **qualificato**: il fornitore viene annoverato tra i fornitori qualificati aziendali, per i quali l'emissione dell'ordine di acquisto, il ricevimento e l'accettazione del materiale, seguono le procedure standard disposte dall'azienda • **in attesa di qualifica**: il fornitore viene valutato potenzialmente in grado di essere qualificato, sia perché le carenze sono ritenute colmabili, sia perché l'azienda intende puntare sul fornitore ed è quindi disposta ad investire sul rapporto per adeguarlo alle proprie esigenze • **escluso**: il fornitore, valutato non adatto alle esigenze dell'azienda, viene escluso dalla rosa di fornitori ed il suo utilizzo può avvenire solo dopo aver effettuato un ulteriore iter di valutazione **Accettazione dei fornitori** - Successivamente all'acquisizione di un lavoro/fornitura, ridefinizione di un contratto in essere o comunque nel caso in cui sia necessario l'approvvigionamento di beni o servizi, le Direzioni responsabili verificano se le richieste possono essere soddisfatte presso i fornitori abituali, già qualificati. Nel caso in cui risulti necessario individuare nuovi fornitori, le stesse Direzioni, dopo averli individuati attivano la procedura **PQASa 7.4-01 "Valutazione Dei Fornitori"**, anche in accordo e collaborazione con la funzione aziendale coinvolta. **Il fornitore che abbia superato a giudizio del responsabile degli acquisti e del Controllo Qualità viene inserito nella lista dei fornitori qualificati. I nostri fornitori oltre ad essere scelti e selezionati con metodo sono anche costantemente sottoposti a controlli rigorosi.** In fine allo scopo di rendere più efficace la gestione del sistema di acquisto, la sua gestione è stata avvicinata all'utilizzatore finale; quindi l'emissione dei dati d'acquisto e valutazione dei fornitori sono a carico di diverse funzioni aziendali, più direttamente interessate alle diverse tipologie di fornitori, in particolare: Direzione Acquisti per le materie prime, Assicurazione Qualità per le attrezzature ed i servizi di analisi ed audit a ciascuno sono demandati anche pianificazione e l'effettuazione delle eventuali verifiche ispettive presso gli stessi fornitori. I fornitori scelti secondo le



procedure indicate dall'Ente gestore delle strutture dovranno sottoporre, per ogni servizio e/o prodotto/articolo fornito (con particolare riferimento alle derrate "a rischio"), una "scheda tecnica" ove si rilevano i metodi di produzione/approvvigionamento e le caratteristiche operative igienico-sanitarie che verranno rispettate nel corso della fornitura; tali caratteristiche devono essere al minimo quelle previste per legge. E' altrettanto valida, da parte del fornitore, la presentazione del proprio Manuale di Autocontrollo, o di un manuale di procedure e/o istruzioni che assicurino l'Ente della corretta operatività del fornitore stesso, nei settori legati alla responsabilità dell'Ente, anche se utilizzatore di servizi in appalto a terzi. In particolare le derrate in arrivo sono quindi verificate ad ogni consegna dal personale operativo, e se non corrispondenti al previsto restituiti al fornitore stesso. In caso di controlli con risultati negativi viene compilata una apposita scheda di **NON-Conformità**; la registrazione presso il gestore del sistema di Autocontrollo di tali schede permette di monitorare il servizio reso dal fornitore e di intervenire man mano, sino alla sostituzione dello stesso. Ulteriori controlli microbiologici ed organolettici vengono svolti a campione sulle derrate in ingresso. Per l'applicazione completa della nostra politica di approvvigionamento vi assicuriamo la tracciabilità: **A monte**, legata ai nostri fornitori; In fase di ricevimento, i prodotti arrivano già identificati dal produttore o dal fornitore con l'etichettatura prevista dalla normativa vigente in materia di etichettatura. I fornitori scelti secondo le procedure, come già accennato, dovranno sottoporre, per ogni servizio e/o prodotto/articolo fornito una "scheda tecnica" ove si rilevano i metodi di produzione/approvvigionamento e le caratteristiche operative igienico-sanitarie che verranno rispettate nel corso della fornitura. Il fornitore è altresì tenuto alla presentazione del proprio Manuale di Autocontrollo, o di un manuale di procedure e/o istruzioni che assicurino della corretta operatività del fornitore stesso. **A valle**, l'identificazione viene verificata nella fase di ricevimento e controllo delle derrate come previsto dal manuale di Autocontrollo con l'applicazione di norme tecniche relative agli alimenti presi in considerazione dal sistema stesso, cioè a tutti gli ingredienti utilizzati per la composizione dei pasti, secondo quanto previsto dal sistema Qualità. **Tracciabilità: è la capacità di ricostruire il percorso di un prodotto e dei suoi componenti durante tutta la catena di produzione. E per noi l'assicurazione di: essere quindi in grado di garantire la sicurezza ai nostri commensali in caso di allerte alimentari e di ritiro dei prodotti; poter informare i nostri commensali sull'origine delle materie prime utilizzate e sulla loro produzione.**

**SORVEGLIANZA DEI FORNITORI:** La sorveglianza dei fornitori comprende, oltre alla valutazione annuale, anche visite ispettive presso gli stabilimenti, magazzini ed uffici degli stessi. Ad esse provvedono le Direzioni responsabili dell'approvvigionamento secondo proprie pianificazioni interne che tengono conto sia dei risultati della valutazione annuale, delle eventuali Non conformità riscontrate, che di eventuali richieste dei clienti o di altre funzioni aziendali. Gli audit di prodotto/servizio vengono condotte per acquisire le informazioni necessarie per la valutazione e sono quindi mirati ad accertare in modo specifico che le attività svolte dal fornitore siano in grado di assicurare la qualità del prodotto e le prestazioni ambientali. **Elior Ristorazione vigila su ognuno dei propri fornitori, per garantire la sicurezza ai vostri commensali, provare la conformità dei prodotti alle norme vigenti e poter dare informazioni trasparenti in merito ai propri approvvigionamenti.** Il numero, la frequenza e la priorità delle verifiche, condotte secondo le procedura "Verifiche ispettive", sono programmate dalle Direzioni responsabili e registrate sul modulo "Piano visite ispettive fornitori". **Rapporto di verifica:** Al termine della verifica i risultati della valutazione espressa, che tiene conto anche degli aspetti tecnici del processo di produzione, vengono registrati sul Rapporto di Verifica e viene stilato, se necessario, Un Piano di Miglioramento riportante le azioni concordate che il fornitore attuerà. **Elior Ristorazione** ha selezionato per il Vostro Appalto i seguenti fornitori:

#### ELENCO DEI FORNITORI PER IL COMUNE DI SAN ROCCO AL PORTO

CATEGORIA MERCEOLOGICA	FORNITORE	SCUOLA Elementare/Infanzia	SCUOLA Infanzia
CARNI	MARR , CARNI MARCHE	✓	✓
UOVA - UOVA PASTORIZZATE	EUROVO	✓	✓
AVICOLI	GESCO, AIA	✓	
	MARR		✓
	CARNI MARCHE	✓	✓
PESCE E VERDURE SURGELATE	GENERAL FOOD, MARR	✓	✓
YOGURT	CASTELLI	✓	✓
FORMAGGI	CASTELLI, CARNI MARCHE	✓	✓
LATTICINI	CASTELLI , CARNI MARCHE, MARR	✓	✓
SALUMI – AFFETTATI	FIORUCCI FOOD SERVICE	✓	✓
DIETETICI	MARR	✓	✓
ORTOFRUTTA	CONOR	✓	✓
PASTA - PASTA FRESCA	GROPPI PASTICCERIA, MARR, LA BOLOGNESE, PASTIFICIO DI MARTINO	✓	✓
PASTA , RISI - CEREALI – LEGUMI, PANE E DERIVATI	MARR	✓	✓
PANE	PANIFICIO PANI'	✓	✓
OLIO	MARR	✓	✓



TONNO - SCATOLAME - SALSE	MAREBLU, MARR	✓	✓
SCATOLAME	CARNI MARCHE	✓	✓
PRODOTTI DA FORNO SALATI	MARR, PANIFICIO PANI'	✓	✓
PRODOTTI DA FORNO DOLCI	LA BOLOGNESE, MARR	✓	✓
GELATERIA	FRONERI ITALY, GENERAL FOOD	✓	✓
PRODOTTI DA BANCO, GENERI NON DEPERIBILI, BEVANDE	MARR	✓	✓
ACQUE - BEVANDE	SANPELLEGRINO	✓	✓
CASERMAGGIO MONOUSO	IMAC	✓	✓
DETERSIVI - DETERGENTI	ECOLAB	✓	✓

**Elior Ristorazione** opera quotidianamente seguendo il principio della **Sostenibilità** nel senso più ampio del termine - sostenibilità sociale, economica ed ambientale - proponendo soluzioni che concilino i bisogni dei propri clienti con le soluzioni più innovative per **ridurre gli impatti ambientali, per la salvaguardia dell'ecosistema**. In quest'ottica alcuni dei fornitori selezione per il **Comune di San Rocco al Porto** sono in possesso di alcuni dei requisiti indicati nel PAN GPP (**Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement**) in materia di *Trasporti (5.3.3) e Requisiti degli imballaggi (5.3.6)*, oltre al possesso della certificazione UNI EN ISO 14000, come indicato nella seguente tabella:

FORNITORI	Utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale	UNI EN ISO 14000	UNI EN 13432:2002	UNI EN 13431:2002	UNI EN 13430:2002	UNI EN 13429:2002	UNI EN 13428:2002	UNI EN 13427:2002
MARR	✓	✓	✓		✓	✓		✓
CARNI MARCHE	✓							
EUROVO	✓							
PASTIFICIO DI MARTINO	✓	✓						
GESCO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GENERAL FOOD	✓							
CASTELLI	✓							
FIORUCCI FOOD SERVICE	✓							
CONOR			✓	✓	✓		✓	
FRONERI ITALY	✓	✓						
MAREBLU	✓	✓						
SANPELLEGRINO	✓	✓						
IMAC	✓		✓					
ECOLAB	✓	✓						

**a.2.1.2. - metodologie relative alla riduzione di sprechi nel processo produttivo dei pasti, nonché all'ottimizzazione della raccolta differenziata sia nella fase di produzione che successivamente alla distribuzione dei pasti**

**RIDUZIONE DEGLI SPRECHI - EFFICIENZA IDRICO-ENERGETICA: Nell'ambito della produzione del pasto, ovvero**

la gestione energetica e dei consumi idrici **presso le cucine e i refettori**, è preciso impegno di **Elior Ristorazione misurare con cadenza mensile il consumo di acqua, energia elettrica e gas** al fine di rapportare tali consumi ai pasti prodotti ed evidenziare i minori impatti derivanti dalle scelte strutturali e gestionali. **Elior Ristorazione** adotterà i seguenti accorgimenti:

**Rompigetto:** Il rompigetto mantiene il flusso di acqua ugualmente efficace **ma riduce l'erogazione di acqua anche oltre il 30%**. Meno acqua significa anche: **risparmiare gas** per riscaldare l'acqua, **risparmiare i consumi necessari** per produrre l'energia utilizzata per potabilizzare l'acqua, distribuirla fino ai plessi scolastici per poi smaltirla e depurare l'acqua di scarico.

**Lampadine a basso consumo:** Le caratteristiche delle lampade a Risparmio Energetico, sono una ridotta emissione di CO<sub>2</sub>, una lunga durata di vita della singola lampadina pari a dieci lampade a incandescenza. **Elior Ristorazione** effettuerà la sostituzione delle lampadine utilizzando lampade a risparmio energetico. **Valvole termostatiche per radiatori:** L'installazione delle valvole termostatiche sui radiatori consente una regolazione del calore adeguata in ogni stanza; per ogni radiatore si

sostituisce la valvola manuale con una valvola termostatica che regola automaticamente l'afflusso di acqua calda in base alla temperatura scelta, deviando l'acqua calda verso altre utenze o diminuendone la portata complessiva. Il risparmio di energia indotto da questa misura è del 10-20%. **Pannelli termoriflettenti per il risparmio energetico:** I pannelli termoriflettenti per il **risparmio energetico** da collocare tra parete e termosifone sono realizzati sulle misure di ciascun termosifone e pertanto hanno un impatto estetico molto gradevole e sono molto semplici da collocare nell'intercapedine tra radiatore e muro. Sono realizzati



in materiale isolante (schiuma di polietilene con ritardante antifiama) e rivestiti di un sottile strato di alluminio termoriflettente. Il pannello, evitando dispersioni termiche, permette un immediato risparmio.

**EFFICIENZA NELLA PREVENZIONE DEI RIFIUTI** - Nell'ambito della gestione dei singoli impianti sarà preciso impegno di **Elior Ristorazione** attivare sistemi per la raccolta differenziata dei rifiuti, al fine di evitarne lo smaltimento in discarica e di avviarli ad idonea valorizzazione in accordo con quanto stabilito da normative comunali e dal gestore dei rifiuti. Con cadenza prestabilita sarà nostra cura di effettuare delle analisi merceologiche dei rifiuti, al fine di stabilire l'esatta quantità prodotta per pasto servito, con particolare attenzione al rifiuto organico al fine di valutare per inverso la gradibilità dei piatti serviti.

**Elior Ristorazione** propone di seguito delle iniziative che garantiscono una riduzione degli sprechi:

**LOGISTICA PRIMARIA:** Le consegne delle derrate destinate alla produzione dei pasti, saranno organizzate a seguito di verifica dell'attività di produzione legata al menù in vigore. Saranno ridotte al fine di ridurre la circolazione di automezzi inquinanti sul territorio. Nella procedura di scelta e selezione dei fornitori, la direzione acquisti e la direzione qualità, privilegeranno quei fornitori che utilizzano automezzi a basso impatto ambientale e utilizzano imballi in materiale ecosostenibile o riciclabile. Come indicato nel dettaglio al punto **a.2.1.1.** del presente progetto.

**Riduzione imballi forniture:** La merce verrà ordinata ai fornitori e consegnata esclusivamente in pallet riciclabili: ciò permette la riduzione al minimo della quantità di imballaggi (le paste alimentari, ad esempio, sono contenute in **sacchi da 5 o 10 Kg** e non in cartoni che aumenterebbero la quantità di rifiuti). **Riduzione di scarti e rifiuti alla fonte:** Con i fornitori si cerca di stipulare contratti di fornitura che contemplino il minor numero di imballi, il minor volume ed il minor peso degli stessi. Compito demandato all'interno della nostra organizzazione all'Ufficio Acquisti e all'Ufficio Assicurazione Qualità ed Igiene. Tale impegno comporta la selezione di fornitori sulla base di informazioni storiche o di archivio e di valutazione effettuate con visite ispettive e compilazione di schedario AUDIT in cui un capitolo è espressamente dedicato agli imballi delle materie prime fornite. **Inserimento di tovagliette e tovaglioli ecologici e compostabili:** Una soluzione interessante è connessa all'utilizzo di tovagliette e tovaglioli compostabili. Questo accorgimento, insieme all'attuazione della raccolta differenziata, permette di gestire le tovagliette e i tovaglioli insieme ai rifiuti organici e, quindi, di inviare questa frazione al compostaggio o ad altri impianti di smaltimento per l'organico.

**Utilizzo di sacchi per rifiuti biodegradabili:** Il sacco rifiuti biodegradabile in Mater-Bi completa l'assortimento dei prodotti biodegradabili. E' prodotto con materie prime rinnovabili, è resistente anche con carichi pesanti ed ha capacità 110 l (70x110 cm). I prodotti **Bioware** sono compostabili e certificati in accordo con la EN 13432, normativa europea che sancisce i requisiti di compostabilità per il packaging. In altre parole si decompongono completamente negli impianti di compostaggio industriale. **Corso sulla gestione del rifiuto «Oli esauriti»:** Il rifiuto oli e grassi di frittura esauriti, anche se non pericoloso, è altamente inquinante e se disperso nell'ambiente o non raccolto e smaltito correttamente, comporta il deposito di un sottile film che impedisce alle piante di assorbire le sostanze nutritive e nelle falde rende l'acqua non potabile. **Elior Ristorazione** effettua in tutte le cucine che gestisce, la raccolta degli oli esauriti che vengono ritirati da aziende specializzate e conferiti in speciali punti di raccolta ove viene effettuato il corretto smaltimento. Vista l'importanza **proponiamo** al Vostro Comune, uno specifico **corso ambientale** organizzato per i bambini e le loro famiglie, dove si comunica l'importanza, anche a casa, delle corrette modalità di gestione della raccolta degli oli e grassi animali e vegetali provenienti dalle operazioni di preparazione e cottura del cibo.

**Detergenti a marchio ECOLAB:** Linea di detergenza con prodotti non tossici, biodegradabili a preferenza ecocompatibili. Per i prodotti offerti sono inoltre previsti dosatori per non immettere detersivo in eccesso e un packaging limitato e riciclabile. Attraverso questi prodotti si avrà una riduzione degli imballi e dei quantitativi di utilizzo. **La raccolta differenziata nei refettori:** Ai fini di consentire la raccolta differenziata dei rifiuti e di educare i bambini, **nei refettori** verrà allestita un'**Isola Ecologica**, completa di 2 bidoni per raccogliere i **rifiuti organici** e **plastica** derivanti dalla consumazione del pasto.

**Per quanto riguarda invece la frutta ed il pane freschi di giornata eventualmente in esubero**, (art. 22 del Vs Capitolato) vi proponiamo le seguenti soluzioni: **«DOGGYBAG»:** La pratica di portarsi via quanto non consumato alla fine del pasto si chiama **doggy bag**. Agli alunni sarà dato in dotazione un Doggy Bag con il quale potranno portare a casa quanto non consumato, in particolare prodotti non particolarmente deperibili e complessi da gestire, come per esempio: pane confezionato e frutta. Saranno distribuiti un doggy bag ad ogni alunno. Il doggy bag sarà una semplice borsa riutilizzabile. Obiettivo di questa azione non è tanto il recupero di quanto non consumato (che rimane comunque una buona pratica da perseguire), quanto la sensibilizzazione degli alunni riguardo al tema degli sprechi alimentari. Riteniamo infatti, che la diffusione di uno strumento pensato per non gettare cibo avanzato, sia un ottimo vettore di comunicazione e sensibilizzazione, soprattutto se inserito in un contesto progettuale più ampio che prevede diverse azioni collegate allo spreco alimentare. **Recupero di derrate alimentari da destinare a strutture di ricovero per animali da affezione (canili e gattili):** **Elior Ristorazione** prevederà inoltre l'attivazione del progetto di recupero di eccedenze alimentari da destinare ai canili e gattili, prodotte dai locali mensa e cucine. Elior ha già stipulato pre-accordi di fornitura, presso altri servizi di ristorazione, attraverso progetti di recupero eccedenze alimentari da destinare e tali associazioni; in particolare con l'Associazione Tutela Animali Randagi. L'accordo prevederà che in caso di aggiudicazione della gara di appalto, Elior si rende disponibile a recuperare le eventuali eccedenze dei pasti solo in parte consumate dagli utenti, e consegnarle gratuitamente all'Associazione che accetta di ricevere i predetti residui di mensa presso i locali di produzione, affinché le stesse siano destinate al consumo animale. L'attività di Elior è finalizzata al recupero degli



avanzi dei pasti al fine di eliminare buona parte della frazione di organico dal ciclo dei rifiuti e destinarlo a cibo per animali da compagnia (Cani e Gatti).

## A.2.2. QUALITÀ DELLE DERRATE ALIMENTARI

### a.2.2.1 fornitura di prodotti:

*Elior Ristorazione offre i seguenti prodotti DOP (secondo stagionalità) oltre a quelli già offerta attualmente:*

N.	TIPO DI PRODOTTO	FORNITORE
1	Mela Golden	CONOR
2	Fontina	CASTELLI
3	Asiago	
4	Provolone dolce	

*Elior Ristorazione offre n. 7 prodotti IGP (secondo stagionalità) a rotazione tra le tipologie indicate in tabella con minimo 4 prodotti sempre presenti oltre a quelli già offerti attualmente:*

N.	TIPO DI PRODOTTO	FORNITORE
1	Arance	CONOR
2	Clementine	
3	Kiwi	
4	Pere	
5	Pesche	
6	Radicchio	
7	Carciofo	

*Elior Ristorazione offre n. 20 prodotti BIO (secondo stagionalità) a rotazione tra le tipologie indicate in tabella con minimo 4 prodotti sempre presenti oltre a quelli già offerta attualmente:*

N.	TIPO DI PRODOTTO	FORNITORE
1	Pasta fresca all'uovo	MARR
2	Fagioli	
3	Ceci	
4	Lenticchie	GENERAL FOOD
5	Minestrone gelo	
6	Fagiolini gelo	
7	Spinaci gelo	
8	Piselli gelo	CARNIMARCHE ex Agripiace (Filiera Corta Piacenza)
9	Girello/Magatello di bovino	
10	Sottofesa di bovino	
11	Noce di bovino	
12	Lonza di suino	MARR
13	Spalla e Reale di bovino	
14	Latte	CASTELLI
15	Yogurt	CARNIMARCHE
16	Ricotta	CARNIMARCHE (Filiera Corta Piacenza)*
17	Mozzarella	MARR
18	Olio extravergine di oliva	CARNIMARCHE
19	Burro	MARR
20	Prosciutto cotto	

\*Carni Marche via Achille Grandi, 48 – Ancona dichiara che tutti i prodotti forniti per il presente appalto hanno origine: "Provincia di Piacenza" (si allega dichiarazione di Carni Marche)

*Elior Ristorazione offre n. 4 tipologie di prodotti a rotazione tra i n. 10 prodotti alimentari locali - a "chilometri zero" - provenienti da area di produzione pasti ad una distanza non superiore a Km. 70 (settanta) dal centro cottura di San Rocco al Porto e a filiera corta indicati nella seguente tabella con minimo 4 prodotti sempre presenti oltre a quelli già offerti attualmente:*

N.	Tipo di prodotto	Fornitore	Km di distanza dal centro cottura di San Rocco al Porto



1	Base pizza	ELLEGI - Viale Del Lavoro, 18 Gadesco Pieve Delmona (CR)	49 km
3	Riso	RISO SCOTTI - Via Angelo Scotti, 2A Pavia	56 km
4	Gnocchi di patate freschi	GROPPI PASTICCERIA di Groppi Luigi & e C. snc Via Trieste, 3 - Piacenza	7 km
6	Ravioli allo stracotto freschi		
7	Tortelloni/Agnolotti ricotta piacentina fresca		
8	Chicche della nonna fresche		
9	Pane dolce		
10	Torte artigianali		

### A.2.3 MIGLIORIE

**a.2.3.1 - proposte idonee a rilevare e migliorare il gradimento del servizio (fornitura merende e bevande per feste scolastiche o ricorrenze - Natale - S. Lucia - Pasqua - Carnevale)**

**SEISODDISFATTO – Bambini Scuola Primaria, Secondaria e Adulti** - La soddisfazione del cliente e la sicurezza alimentare è di primaria importanza per **Elior Ristorazione**. In questa ottica la nostra politica aziendale da sempre attribuisce un ruolo centrale alle attività dell'Ufficio Qualità: per questa ragione **Elior Ristorazione** è in possesso di varie certificazioni di qualità. Il possesso di tali certificazioni è di per sé sinonimo e garanzia di una particolare attenzione alla misurazione degli obiettivi e dei risultati, soprattutto nei servizi di ristorazione scolastica, dove l'appetibilità dei piatti proposti e la loro qualità è particolarmente importante. SeiSoddisfatto è un innovativo strumento digitale che ti permette di raccogliere l'opinione dei clienti finali in modo semplice e ben più efficace dei tradizionali metodi di analisi della customer satisfaction, fornisce risultati immediati e precisi. Con frequenza bimestrale e PER TUTTA LA DURATA DEL CONTRATTO, la Dietista a Voi dedicata che risiede nel Comune di Piacenza ed ha il proprio ufficio nella sede di Elior Piacenza sita in via Bresciani, 27 – 29100 Piacenza, si recherà presso le scuole primarie e secondarie e mediante utilizzo di un tablet raccoglierà i pareri degli utenti. L'interfaccia è semplice e intuitiva e permette a qualsiasi utente di esprimere la propria opinione in poche semplici mosse. Inoltre questo mezzo di rilevazione consente ai bambini della scuola primaria di esprimere la propria opinione in poco tempo, compilando velocemente questionari a domande chiuse, lasciando anche la possibilità di esprimere suggerimenti. Gli esiti verranno inviati all'Amministrazione Comunale e successivamente affissi nei locali adiacenti ai refettori.

**LA SCATOLA DEI SUGGERIMENTI** - In aggiunta alle verifiche della soddisfazione dell'utenza e al fine di avere un monitoraggio costante delle esigenze dell'utenza, è inoltre intenzione di **Elior Ristorazione** dotare tutti i refettori, o qualsiasi altro locale la Direzione didattica consideri più adeguato, di una "scatola dei suggerimenti". Facilmente individuabile grazie all'apposizione del nostro logo e del servizio cui si riferisce essa sarà a costante disposizione delle famiglie, dei bambini e di tutti gli aventi diritto ad usufruire del servizio di mensa per la presentazione di suggerimenti, osservazioni o critiche. **RILEVAZIONE GRADIBILITÀ SU SUPPORTO CARTACEO PER I GENITORI - Tre volte all'anno**, un campione significativo di famiglie di alunni della scuola, sarà coinvolto attivamente attraverso la distribuzione di questionari appositamente predisposti. **Elior Ristorazione**, per il mantenimento di un rapporto costante ed efficiente con il Cliente, terrà a conoscenza il **Comune** circa i risultati delle "**Schede di gradimento**" e delle azioni correttive intraprese a seguito di eventuali segnalazioni raccolte.

**RILEVAZIONE GRADIBILITÀ SUI CORSI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE** - Secondo la politica del **Gruppo Elior** il pranzo non è solo un momento in cui si soddisfa il senso di fame, ma anche un momento di convivialità, di educazione e di crescita per tutti, grandi e piccini. Nelle scuole, **Elior Ristorazione** propone, come meglio spiegato nel capitolo dedicato, corsi di educazione alimentare su ALIMENTAZIONE, SALUTE, AMBIENTE, SOCIALE. La dietista dedicata al Vostro servizio di ristorazione si occuperà anche di pianificare indagini di customer satisfaction sulla gradibilità dei corsi proposti. Anche in questo caso le schede sono state studiate ad hoc e distinte per studenti e insegnanti. Le indagini verranno compiute al termine di ogni corso di educazione compiuto nelle classi ed i risultati, una volta elaborati, Vi saranno tempestivamente presentati e discussi anche in sede di commissione mensa. **RILEVAZIONE GRADIBILITÀ MENÙ SPECIALI (GIORNATE A TEMA, MENÙ ETNICO, ECC..)**

- In concomitanza con lo svolgimento delle giornate con menù speciali verranno distribuiti dei questionari ai bambini e agli insegnanti per valutare la gradibilità dell'alimento, del menù proposto e la buona riuscita della giornata. **ANALISI DEI DATI RACCOLTI E STUDIO DELLE PROPOSTE MIGLIORATIVE** - Il servizio Dietetico e il Servizio Qualità di **Elior Ristorazione** analizzeranno le informazioni ed i pareri pervenute dagli utenti. Saranno così create due categorie così suddivise: A) *Ricetta gradita*; B) *Ricetta non gradita/rifiutata*. Sarà richiesta la collaborazione di alcuni cuochi di provata esperienza, non necessariamente nel settore della refezione scolastica ai quali verranno sottoposte le ricette ritenute più critiche, secondo quanto condiviso con la commissione mensa. Ognuno lavorerà nella reinterpretazione e rielaborazione delle ricette scelte per migliorarne la resa, senza variare il valore nutrizionale del piatto originario: ☞ con diversa tecnica di presentazione ☞ con proposta di un piatto alternativo. **ATTIVITÀ DI UFFICIO STAMPA** - Al fine di meglio presentare e pubblicizzare tutti gli eventi, le animazioni ed attività di educazione alimentare svolte a scuola, l'Ufficio stampa del Gruppo Elior lavorerà in maniera congiunta con l'A. C. per la redazione di comunicati e altro materiale da inviare a giornalisti e operatori dell'informazione.



**MENU TIPICI IN GIORNATE A TEMA: Elior Ristorazione**, in occasione delle principali festività, proporrà giornate di festa con menù a tema ed animazioni. In queste giornate verranno realizzati menù dedicati alle festività ed ad ogni menù verrà abbinato un dolce tipico. Inoltre, al fine di coinvolgere ed incuriosire i bambini e ragazzi verranno fornite schede didattiche abbinata idonee per ogni tipologie di utenza. Queste giornate sono organizzate al fine di creare momenti di divertimento. I menù che proponiamo verrà visto e deciso insieme Vostra Amministrazione Comunale, all'ufficio scuola e alle direzioni didattiche prima dell'inizio della scuola. Verrà disposto un calendario e provvederemo a informare i genitori. In occasione di festività e giornate particolari sarà previsto un menù alternativo composto da piatti e dolci tipici della ricorrenza. In queste occasioni, nel caso il bambino rifiutasse il menù a tema proposto, saranno comunque garantiti dei piatti bilanciati nutrizionalmente per assicurare al bambino un pasto completo. I menù a tema saranno rispettati anche per le diverse tipologie di diete. Ogni anno verrà proposta una calendarizzazione e ricette diverse. Di seguito forniamo *un es. di calendarizzazione* dei percorsi gastronomici speciali, il calendario definitivo verrà concordato con voi prima dell'avvio del servizio:

	Menù stagionali	Momenti di Festa	Sapori dal mondo	Menù in lingua	Sapori d'Italia
Settembre			Menù Cinese	Colazione in lingua inglese	
Ottobre	Festa d' Autunno	Halloween			
Novembre			Menù Marocchino		Menù Toscana
Dicembre		Santa Lucia Natale			Menù Emilia Romagna
Gennaio		Epifania			Menù Sicilia
Febbraio		Carnevale		Pranzo in lingua inglese	
Marzo	Festa di Primavera	Festa del papà			
Aprile		Pasqua			Menù Veneto
Maggio		Festa della mamma	Menù Spagnolo		
Giugno	Festa d' Estate				Menù Lombardia

I menù a tema, sono da intendersi a titolo esemplificativo. I piatti risultano idonei per tutte le tipologie di utenza, nel caso contrario, la proposta del giorno verrà sostituita con piatti meno elaborati e più semplici. A seguire in modo riassuntivo, le iniziative proposte da **Elior Ristorazione**: **Menù in lingua** - Intercultura, mondialità e apertura alle altre culture trovano spazio in un percorso gastronomico dedicato ai sapori dal mondo. **Elior Ristorazione** preparerà menù in lingua straniera, e durante il pranzo i bambini saranno accolti da professionisti madrelingua. Prevediamo il pranzo e la colazione in *lingua inglese*; **Menù stagionali** - Durante il corso dell'anno, in date prestabilite, saranno proposti i 'menù stagionali'. La proposta di menù sarà accompagnata da locandine didattiche per alunni ed insegnanti, che i bambini potranno consegnare ai genitori per coinvolgerli nel momento formativo. La base dei menù sarà rappresentata da alimenti dello stesso colore, nel rispetto della naturale stagionalità dei prodotti ortofrutticoli, secondo una determinata programmazione periodica (ottobre: festa di autunno; dicembre: festa d' inverno; marzo: festa di primavera; giugno: festa d'estate). Durante la stagione verranno evidenziate le ricette proposte ogni giorno con l'utilizzo di prodotti stagionali. Ad es.: Menù di Castagne; **Momenti di Festa** - Feste e ricorrenze sono importanti per ricordare le nostre tradizioni e scandire il ritmo dell'anno. I menu che proponiamo sono preparati con prodotti o ricette tipici del nostro territorio. Per condividere e far proseguire anche a casa questo momento ludico ed educativo proponiamo di distribuire ai bambini delle ricette semplificate che potranno essere ripetute in famiglia, oppure delle cartoline con curiosità sulle feste oppure ricette e informazioni in formati elettronici da caricare sul vostro sito internet e rendere disponibili a tutti queste informazioni. Ad esempio: Menù di Halloween, Menù di Santa Lucia, Menù di Natale, Menù di Carnevale. **Sapori dal mondo** - Intercultura, mondialità e apertura alle altre culture trovano spazio in un percorso gastronomico dedicato ai sapori dal mondo. Da alternare alle tipicità italiane, i sapori dal mondo sono menu adatti ai bambini che propongono piatti tipici di altri paesi. I menu possono essere concordati con il Vostro ufficio scuola a seconda della presenza di comunità internazionali sul Vostro territorio. **Elior Ristorazione** è disponibile a preparare delle schede sulle ricette o sui prodotti principali della ricetta proposta e abbinarli a informazioni sul paese di origine e le distribuisce alle insegnanti. Il giorno prima della pianificazione del menu, l'insegnante spiega l'alimento ai bambini e li prepara al menu. Il giorno del menu vengono distribuiti dei questionari ai bambini per valutare la conoscenza e la gradibilità dell'alimento e del menu proposto. Le ricette sono rese disponibili alla fine del pranzo. Ad es.: Menù Festa Spagnola, Menù Festa Cinese, Menù Festa Messicana. **Sapori d'Italia** - E' un percorso gastronomico per tutto l'anno scolastico che propone ricette regionali italiane studiate appositamente per i bambini. Le ricette sono riportate in un opuscolo di 8 pagine da distribuire a genitori e insegnanti prima dell'iniziativa. Un modo utile e simpatico per coinvolgere anche le famiglie sul recupero delle nostre ricette tradizionali. Inoltre le giornate regionali possono essere spunto per dedicare una lezione di geografia in classe. Ad esempio: Menù Pugliese, Menù Romagnolo, Menù Siciliano.



**FORNITURA DI DOLCI TIPICI IN OCCASIONE DI FESTIVITÀ - Elior Ristorazione** ritiene importante far conoscere ai bambini i dolci della tradizione e rendere le festività un momento goloso e di gioia. Da inizio anno scolastico, in occasione delle principali festività (Natale, Pasqua e Carnevale) verranno serviti ad esempio vista la vicinanza con il Comune di Piacenza i dolci tipici Piacentini e nazionali, come la crostata di marmellata, la torta sbrisolona, i buslanein, il salame al cioccolato, torta paradiso, torroncini, uova pasquali, caramelle, cioccolatini, caramelle gelee ecc.

**RINFRESCO PER IL SANTO PATRONO** - Nell'ottica di inserimento di momenti di festa nel rispetto delle tradizioni culturali, **Elior Ristorazione** vi offre un **rinfresco/buffet** in occasione della festività del **Santo Patrono San Rocco**.

#### a.2.3.2- rinnovo e/o integrazione dotazioni arredi e attrezzature valutati dalla ditta in sede di sopralluogo

**Elior Ristorazione** grazie alla profonda conoscenza del Contratto ed in virtù dell'esperienza ultra decennale nella gestione del Contratto di Ristorazione Scolastica del **Comune di San Rocco al Porto** Vi conferma che attraverso adeguati sopralluoghi svolti dal nostro staff tecnico siamo in grado di offrirVi una serie di rinnovi ed integrazioni di arredi attrezzature che renderanno più moderni e funzionali i locali a disposizione del servizio. Di seguito elenchiamo i plus offerti :

TIPOLOGIA di attrezzature e interventi	Immagine indicativa	TIPOLOGIA di attrezzature e interventi	Immagine indicativa
Scuola materna		Scuola Elementare	
Forno termoventilato a vapore 6 teglie		Frigorifero ad una anta	
Lavastoviglie frontale		Abbattitore	
Tavoli e sedie		Linea self-service	
Imbiancatura		Insonorizzazione	
		Imbiancatura	

#### a.2.3.3 - miglieorie al sistema informatizzato di prenotazione dei pasti

**PREMESSA E SINTESI DEL SISTEMA** - Al fine di evitare disguidi nella fase di prenotazione mattutina e di pagamento, abbiamo scelto di mantenere l'attuale sistema School.net, prodotto dalla Società Etica Soluzioni S.r.l. e già in uso presso il vostro Comune, al fine di eliminare: ✓ tutte le fasi di predisposizione e installazione delle metodologie di rilevazione presenze e di pagamenti, evitando la fase di sperimentazione e di collaudo di un nuovo sistema, che potrebbe generare disguidi per l'utenza; ✓ Il passaggio dati relativi alle anagrafiche o ai dati storici di prenotazioni e pagamenti, operazione delicata che comporta elevati rischi di perdita di dati; ✓ qualsiasi disagio legato all'attivazione di un nuovo sistema informatico: ad esempio non sarà necessario comunicare all'utenza nuovi codici per effettuare i pagamenti, nuove password per accedere al portale dei genitori, oltretutto lasciando invariato il layout del Portale internet già praticato e conosciuto dai genitori. Alla configurazione attuale apporteremo importanti miglieorie con l'obbiettivo di migliorare il servizio informatizzato e sgravare vostro personale da molteplici operazioni. A garanzia della stabilità del sistema, sottolineiamo che ad oggi è operativo in 400 Amministrazioni comunali italiane. Sottolineiamo che al termine dell'appalto il sistema diverrà di proprietà dell'ente.

**AVVIO DEL SERVIZIO:** Il nostro partner tecnologico, grazie all'esperienza acquisita, permetterà di **attivare le miglieorie successivamente descritte a partire dal primo giorno di scuola**, garantendo il supporto necessario e gestendo tutte le esigenze che potranno sollevarsi. **CENTRO RETTE:** Se di vostro gradimento a titolo migliorativo vi verrà fornito tutto il supporto necessario per: gestione anagrafica e inserimento dati, prenotazione dei pasti, gestione del call centre per le famiglie, gestione del sistema (es. invio sms di sollecito, invio massivo di una raccomandata di sollecito a fine anno), gestione dei pagamenti, contribuendo sensibilmente a diminuire il carico di lavoro degli addetti dell'ente. L'incasso delle rette del servizio rimarrà in carico all'Ente. Verrà redatto apposito protocollo per disciplinare tempi, modi di tutte le operazioni.

**ISCRIZIONI ONLINE AL SERVIZIO MENSA:** Per favorire la raccolta delle iscrizioni degli utenti alla refezione scolastica e sgravare così il vostro personale, garantiremo alle famiglie la possibilità di iscriversi on line. Attraverso un portale internet accessibile da qualsiasi PC connesso alla rete, gli utenti potranno effettuare l'iscrizione nello stesso modo con cui avviene l'iscrizione a scuola, in modo simile alle nuove modalità imposte dal Miur. Per i genitori che non abbiano accesso ad internet, sarà comunque possibile effettuare l'iscrizione al servizio compilando un modulo cartaceo.

**RILEVAZIONE DELLE PRESENZE E PRENOTAZIONE DEI PASTI:** Il sistema ad oggi attivo si basa sul fatto che ogni giorno il programma gestionale propone una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio. Nel caso in cui il proprio figlio non si fermi a mensa (motivi di salute o altro) il genitore può disdire il pasto tramite APP per Smartphone o Tablet, PC o Telefono (con risponditore automatico). **Si evidenzia che il medesimo sistema è brevettato.** Questa modalità permette di sgravare completamente il personale scolastico ponendo la responsabilità della prenotazione in modo semplice a carico ai genitori





(evitando così ogni contenzioso). L'obiettivo è semplificare le procedure e contemporaneamente eliminare qualsiasi operazione in carico al personale scolastico legata all'utilizzo di strumentazioni informatiche per la prenotazione dei pasti. Se gradito dall'Ente, sarà comunque possibile prevedere ulteriori sistemi di prenotazione, così da garantire un sistema flessibile che possa adeguarsi a nuove esigenze che dovessero insorgere durante il contratto.

**PAGAMENTO DEI PASTI:** Alla configurazione attuale, che prevede il pagamento in contanti presso un punto vendita sul territorio e il pagamento online mediante il MAV multicanale, attueremo importanti migliorie. Prima dell'avvio del servizio stabiliremo insieme all'Ente quali adottare, che saranno mantenute durante il contratto. **Aumenti dei punti dedicati alla vendita:** Utilizzeremo il metodo di pagamento POS WEB 2.0 permettendovi di convenzionare nuovi esercenti tipo edicole, farmacie, cartolerie, ecc., luoghi in cui molte famiglie hanno occasione di transitare durante la settimana. L'operazione di pagamento è molto semplice e rapida: un genitore si presenta presso un punto di ricarica, e previa comunicazione del codice univoco del proprio figlio, effettua, senza costi aggiuntivi, il pagamento del dovuto in contanti o, se possibile, con tessera Pago bancomat. A quel punto l'operazione viene registrata dall'esercente sul sistema ed il genitore ottiene la ricevuta di avvenuta operazione con il saldo aggiornato, così da tutelare la privacy e la condizione sociale dell'utente. Per convenzionare i punti vendita abbiamo previsto **fino a ulteriori 5 punti possibili**, a seconda della disponibilità degli esercenti.



**Carta di Credito online:** Le famiglie potranno recarsi sull'area web a loro dedicata e potranno acquistare i buoni virtuali tramite carta di credito. Questo sistema è tipicamente utilizzato dai genitori che hanno accesso ad Internet, ad esempio dal lavoro o da casa. Sarà infatti possibile effettuare ricariche tramite il servizio di Carta di Credito Online accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori e premendo apposito pulsante. **Nodo Unico dei pagamenti:** previo separati accordi con Etica soluzioni srl sarà possibile effettuare i pagamenti tramite la piattaforma del nodo unico della PA

**RECUPERO DEL CREDITO E SOLLECITO DEGLI INSOLUTI:** Il sistema è costantemente aggiornato rispetto alle situazioni creditorie e/o debitorie di ogni utente iscritto al servizio. L'Ente in tempo reale potrà quindi consultarne la situazione e procedere prontamente all'invio dei solleciti di pagamento agli utenti insolventi. I solleciti possono diversificarsi in due fasi. In una prima fase bonaria di recupero del credito si potrà sollecitare il debito tramite Sms e tramite E-mail, in una seconda, inviare solleciti cartacei e/o predisporre lettere raccomandate.

**CONTROLLI GESTIONALI E STATISTICI** Il sistema permetterà di produrre molteplici analisi reportistiche per consentirvi di eseguire un continuo controllo gestionale e statistico dei vostri dati. Nel sistema sono infatti presenti oltre **600 stampe** sia di controllo sia di statistiche. Tali report, razionalmente divisi per area anagrafica, presenze e pagamenti, sono esportabili in Excel e per l'Ente disponibili sul sito 24 ore su 24. In particolare, il sistema permetterà di fornire il numero dei pasti totale e parziale per plesso secondo le date e i periodi desiderati, i costi e gli estratti conti per gli utenti.

**COMUNICAZIONE E SUPPORTO ALLE FAMIGLIE:** Alla configurazione attuale, la quale mette a disposizione delle vostre famiglie il Portale Genitori dedicato e l'APP COMUNICAPP® per Smartphone, apporteremo alcune importanti migliorie:

**Modulo 730:** Il portale genitori, avendo lo storico dei pagamenti effettuati dal 1/01/2017, permetterà alle vostre famiglie di stamparsi in autonomia il modulo compilato per la certificazione del 730. Così facendo, il sistema contribuirà sensibilmente a diminuire il carico di lavoro degli addetti dell'Ente. **Estratti conto multicanale:** il genitore potrà verificare in ogni momento il proprio saldo nonché ottenere un estratto conto semplicemente accedendo al Portale dedicato. **Call centre alle famiglie:** Nelle normali ore di ufficio i genitori potranno richiedere informazioni telefoniche sulla situazione contabile. Il servizio sarà gestito dal **nostro centro rette**, che sarà disponibile anche per incontri con i genitori all'inizio di ogni anno scolastico per spiegare il funzionamento del sistema.

**SERVIZI ALLA PERSONA: a titolo migliorativo**, il sistema sarà in grado di gestire anche i servizi alla persona, come per esempio il **Centro estivo**, tramite il modulo standard *e-persona*. I vari servizi sono adeguatamente menzionati e rendicontati nelle stampe di controllo. **ASSISTENZA TECNICA:** Sarà attiva dal lunedì al venerdì nelle normali ore di ufficio la teleassistenza. A titolo **migliorativo** l'ente si potrà relazionare con il nostro ufficio rette mantenendo un unico referente. Sarà nostra cura interfacciarci con l'azienda informatica. **SICUREZZA, ACCESSI E PRIVACY, GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI, RIPRISTINI:** Il sistema è certificato **ISO9001, ISO27001, ISO22301** e sarà fornito in un service installato presso la server farm certificata ISO27001 Telecom Italia in grado di garantire gli standard Near Military Grade. Tutte le trasmissioni di dati sensibili operano in modalità https://, Verisign Sito Sicuro. L'assoluta sicurezza dei locali della Server Farm è garantita dai servizi di sorveglianza armata, registrazione degli accessi, identificazione del personale che accede ai locali mediante badge identificativi, telesorveglianza h.24 e impianti di allarme).

**a.2.3.4 - disponibilità ad attivare, in collaborazione con l'ufficio servizi sociali comunale, progetti (n° per a.s.) di inserimento lavorativo formativo o di esercitazione all'autonomia**

**Elior Ristorazione** si rende disponibile ad attivare, in collaborazione con l'ufficio servizi sociali comunale, n. 4 progetti per anno scolastico di inserimento lavorativo/formativo o di esercitazione all'autonomia. Di seguito, a titolo esemplificativo, Vi segnaliamo le attività che già vengono svolte costantemente nel territorio piacentino. ✓ Collaborazione con enti di formazione per stage (ENAIIP - IAL) attivo per selezione del personale; ✓ Partecipazione al Progetto Garanzia Giovani tramite lo IAL. ✓ Oltre alla piena



ottemperanza degli obblighi previsti dalla legge 68/99 (collocamento mirato disabili), Elior ospita all'interno delle proprie mense come tirocinanti anche soggetti disabili gravi collaborando con Asl di distretto del territorio piacentino.

### a.2.3.5 - proposte di progetti di educazione alimentare (n. per a.s.) che coinvolgano almeno tutte le classi di un ordine scolastico

**Elior Ristorazione** propone un ampio **Progetto di Educazione Alimentare per la Scuola** con una visione dell'alimentazione a 360° e l'ambizioso obiettivo di informare e sensibilizzare gli "adulti di domani" alla corretta alimentazione in tutte le sue sfaccettature, ponendo la giusta importanza al **coinvolgimento diretto delle famiglie, dei docenti e dell'intera Commissione mensa**, al fine di: ✓ **promuovere la cultura del "mangiare bene"**, incoraggiando al contempo a un nuovo approccio verso il cibo, fatto di curiosità e fantasia; ✓ **promuovere la salute** della comunità contribuendo attivamente. Prendendo in esame l'Alimentazione dalla A alla Z e intercettando **tre aspetti valoriali e formativi fondamentali** propri del tema (**scientifico, antropologico ed etico**) il Progetto multidisciplinare, studiato in collaborazione con Professionisti della Salute ed esperti in Nutrizione, si dirama lungo **quattro moduli tematici** principali: **Alimentazione, Nutrizione, Sport & Salute; Alimentazione, Cultura & Territorio; Alimentazione & Eco-sostenibilità; Alimentazione & Solidarietà**. I quattro moduli identificati rappresentano i pilastri portanti di una nuova cultura alimentare che, affondando le proprie radici nella semplicità della tradizione, vuole porre le basi per lo sviluppo di un futuro sistema alimentare consapevole e rispettoso della salute dell'uomo e del pianeta. Proponiamo una **pianificazione anticipata** del progetto da condividere con ufficio scuola e le Amministrazioni Comunali al fine di rispettare i tempi di approvazione dell'Amministrazione Comunale e delle scuole e **garantire la fattibilità delle iniziative**. **L'Amministrazione comunale potrà scegliere tra 15 argomenti ogni anno, tra quelli indicati nella tabella a seguire.**

n.	Argomenti	Durata	Tipologia	Destinatari				
				Scuole			GENITORI	COMMISSIONE MENSA
				INFANZIA	PRIMARIA	SECONDARIA DI PRIMO°		
1	Cucine porte aperte	1h. e 30'	Visita guidata + Buffet	■	■	■	■	■
2	Il giro d'Italia	1 ora	Lezione + pranzo a tema	■	■	■	■	■
3	I menu delle feste	1 h. e 30'	Lezione + pranzo a tema	■	■	■	■	■
4	Europa unita... a tavola	1 ora	Lezione + pranzo a tema	■	■	■	■	■
5	Viaggio nel tempo: oggi pranziamo con Nerone	1 ora	Lezione + pranzo a tema	■	■	■	■	■
6	Una ricetta che viene da lontano	1 ora	Lezione + pranzo a tema	■	■	■	■	■
7	Scopri la merenda tesoro	1 ora	Lezione + merenda	■	■	■	■	■
8	Alla scoperta della piramide alimentare	1 ora	Lezione	■	■	■	■	■
9	La colazione a scuola	2 ore	Lezione + colazione	■	■	■	■	■
10	L'alimento preferito	1 ora	Laboratorio mensile	■	■	■	■	■
11	Degustazione di verdure di stagione	1 ora	Lezione + degustazione	■	■	■	■	■
12	L'arcobaleno in pentola	1 ora	Pasto a tema	■	■	■	■	■
13	La dieta mediterranea	1 ora	Lezione-gioco	■	■	■	■	■
14	Amici dell'ambiente	1 ora	Gioco a squadre	■	■	■	■	■
15	La raccolta differenziata	1 ora	Gioco a squadre	■	■	■	■	■
16	La giornata dell'alimentazione	1 ora	Lezione + pranzo a tema	■	■	■	■	■
17	La giornata contro le mafie	1 ora	Lezione + pranzo	■	■	■	■	■
18	Un amico lontano	1 ora	Lezione + pranzo	■	■	■	■	■
19	Buon appetito... piatto pulito!	30' + 10' dopo pranzo	Lezione + attività quotidiana dopo pranzo	■	■	■	■	■

### a.2.3.6 - altre migliori che la ditta si impegna a realizzare nell'erogazione dei servizi offerti



**GROW THE PLANET (bustine di semi nelle scuole)** - Sfruttando il meccanismo del gioco e allenando le abilità manuali, i bambini potranno comprendere l'origine di frutta e ortaggi, impareranno a prendersi cura delle piante e a rispettare i loro tempi. Sperimenteranno la soddisfazione di veder crescere prima e di assaggiare poi, il risultato della loro costante attenzione. L'obiettivo principale è **rafforzare la confidenza dei più piccoli con il mondo della frutta e della verdura**, ingredienti indispensabili per una dieta sana ed equilibrata. Sperimentando la semina e la cura delle piante i bambini potranno apprendere ► il concetto di "risorsa", come lo sono acqua,



luce, terreno e lavoro, e l'importanza di "non sprecare" ▶ Il significato di biodiversità e l'importanza di preservarla (es. insetti impollinatori; un frutto, tante varietà, ecc.). ▶ I meccanismi che sono alla base della vita vegetale (es. fotosintesi, respirazione, ecc.). ▶ cos'è un ciclo biologico (es. seme-fiore-frutto-seme), che caratterizza ogni essere vivente. ▶ Veder maturare e raccogliere un frutto coltivato con le proprie mani insegna, infine, a riconoscere e apprezzare un prodotto fresco e di qualità. L'iniziativa prevede la distribuzione di bustine "loggiate Elior" ai bambini, contenenti semi, di una tra le tre tipologie di ortaggi individuati. Sono ortaggi facili da coltivare e adatte ai piccoli spazi. Nel dettaglio si tratta di: ◀ **pomodoro ciliegino** ◀ **carota tonda di Parigi** ◀ **ravanello**. I bambini potranno coltivare questi semini ovunque essi vogliano. Verranno aiutati e supportati da uno strumento elaborato appositamente per loro. Verrà predisposta una piattaforma web dedicata nella quale il bambino troverà il diario di coltivazione dettagliato che lo guiderà in ogni fase della coltivazione e garantisce il corretto supporto per ottenere il meglio dai semini contenuti nelle bustine. I diari di coltivazione conterranno dei consigli ottimizzati in base alla posizione geografica. All'interno della piattaforma, oltre alla parte contenente i diari di coltivazione, sarà presente un'area blog dove verranno periodicamente pubblicati curiosità e consigli utili oltre a poter scambiare opinioni con altri utenti in tutta Italia.

**INIZIATIVE RIVOLTE AGLI ADULTI: Elior Ristorazione** propone 1 o 2 incontri della durata di 1 ora ciascuno, supportati da materiale didattico audiovisivo e visivo, ed avranno l'obiettivo di sensibilizzare genitori e/o adulti su tematiche di tipo nutrizionale, quali ad es.: *"I segreti dello Chef: igiene innanzitutto"*, *"Corsi di cucina per Genitori ed Insegnanti"*. Inoltre, viene previsto un ulteriore corso all'anno intitolato: *"Incontri informativi sulle intolleranze - La Celiachia"*: relativo al tema delle intolleranze alimentari/allergie. **Elior Ristorazione** da anni collabora con Associazioni riconosciute, in particolare con l'Associazione Italiana Celiachia (AIC-[www.celiachia.it](http://www.celiachia.it)). Gli incontri saranno organizzati con la Vs A. C., e saranno dedicati alle famiglie e alle insegnanti.

**FORNITURA DI ALIMENTI E MATERIALE PER MANIFESTAZIONI SCOLASTICHE O INIZIATIVE PUBBLICHE ORGANIZZATE DALL'AMMINISTRAZIONE** - Da inizio dell'anno scolastico Verranno realizzati 2 buffet all'anno con fornitura di tutti i materiali ed attrezzature occorrenti per la realizzazione, tovaglie, piatti, bicchieri, posate, bibite, menù concordati ecc.

**OFFERTA PASTI GRATUITI PER ANZIANI** – **Elior Ristorazione** offre n. 4 pasti gratuiti giornalieri per anziani da ritirare c/o i 2 Centri Cottura.

### COERENZA COMPLESSIVA PROGETTUALE

**Elior Ristorazione** ritiene coerente e ampiamente migliorativa l'offerta redatta rispetto a quanto oggi in essere. Abbiamo offerto un sistema organizzativo più evoluto e presente. Come sopra descritto il numero di risorse umane è aumentato ed è stata costruita un'organizzazione che sicuramente sarà più veloce ed efficace metteremo a disposizione il nostro centro di cottura di emergenza che dista solo 10 minuti dal vostro comune per sopperire qualsiasi emergenza evitando di dover cambiare il menù in caso di criticità delle cucine. Il nostro piano di emergenza ci consentirà di sostituire il personale assente entro un ora mantenendo praticamente sempre inalterato l'organico proposto in gara. Attueremo un incisivo piano di formazione e aggiornamento per avere sempre risorse che svolgano coerentemente il lavoro in base alla normativa. Abbiamo scelto fornitori certificati che assicureranno materie prime di prima qualità nel pieno rispetto dell'eco sistema. Rileveremo in real time il gradimento del servizio fornendo costantemente menù innovativi rispetto a quanto previsto dall'ASL. Effettueremo un rinnovamento delle attrezzature, insonorizzeremo il refettorio della scuola materna e procederemo all'imbiancatura dei refettori. Vi forniremo un sistema di prenotazione pasti evoluto dal nostro partner Etica che ha un'esperienza con oltre 400 comuni. Inseriremo nuove risorse con progetti concordati con il Vostro Ufficio Servizi Sociali ed in termini di attenzione al sociale vi garantiremo n. 4 pasti gratuiti per i vostri nonni e metteremo a Vostra disposizione la nostra esperienza per n. 2 buffet all'anno.



Cognome..... **AMBROSINO** .....

Nome..... **ROSARIO** .....

nato il..... **23/01/1966** .....

(atto n..... **197p**..... **1**..... **s**..... **A**.....)

a..... **Torre del Greco** .....

Cittadinanza..... **ITALIANA** .....

Residenza..... **MILANO** .....

Via..... **DEL RICORDO N. 24** .....

Stato civile..... **CONIUGATO** .....

Professione..... **DIRIGENTE** .....

**CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI**

Statura..... **1,82** .....

Capelli..... **CASTANI** .....

Occhi..... **CASTANI** .....

Segni particolari.....



Firma del titolare..... *Rosario Ambrosino*

Milano il..... **31/03/2015**

Impronta del disco indice sinistro..... **IL SINDACO**

..... **Capra-Dario** .....

Euro **5,42**