



Comune di Cento
Carta dei Servizi di
Ristorazione Scolastica



GemOS
as you eat



Indice

Che cos'è e perché la Carta dei servizi?	1
Principi di erogazione del servizio	2
Il servizio di ristorazione scolastica	3
Modalità di erogazione del servizio	4
Modalità d'iscrizione	5
Modalità di pagamento	6
Elenco dei terminali di cucina e dei refettori serviti	7
Qualità del servizio	8
Elaborazione dei menù	8
Articolazione dei menù	9
Iniziative di educazione alimentare e sostenibilità	11
Qualità delle derrate alimentari	13
Linee Guida sulla scelta delle derrate alimentari	13
Qualità degli alimenti	13
Gestione delle diete speciali	15
Standard di qualità, sicurezza e igiene alimentare	16
Sistemi di monitoraggio e verifica del servizio	17
Sistema di controllo del gestore	17
Controlli del Comune di Terni e dell'AUSL	18
La Commissione Mensa	19
Rilevazione del gradimento	20
Sistemi di rilevazione di customer satisfaction	20
Rapporti con i cittadini	21
Reclami e suggerimenti	21



Che cos'è e perché la Carta dei servizi?

La presente Carta dei Servizi è uno **strumento di comunicazione con cui il Comune di Cento e GEMOS, erogatore del servizio di ristorazione scolastica delle scuole comunali dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, forniscono agli utenti e alle famiglie informazioni esaustive sul servizio di ristorazione per:**

- esplicitare e assicurare gli **standard qualitativi del servizio;**
- garantire l'ottemperanza degli **impegni assunti nei confronti dell'utenza;**
- fornire uno **strumento informativo sull'organizzazione del servizio** e le modalità di controllo del **rispetto degli standard previsti;**
- predisporre **procedure agevoli di ascolto e soddisfazione dell'utenza;**
- assicurare alla **cittadinanza l'esercizio dei propri diritti in caso di disservizio;**
- favorire il **coinvolgimento e la collaborazione tra l'ente erogatore e i cittadini fruitori dei servizi.**

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata in caso di modifiche sostanziali a quanto prestabilito.





Principi di erogazione del servizio

Il presente documento si ispira ai **principi fondamentali** contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “**Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**” allo scopo di porre **i cittadini al centro del pubblico servizio di ristorazione scolastica**, promuoverne l'informazione e facilitare l'espletamento di un servizio qualitativamente conforme alle loro esigenze e diritti.

Nell'ambito dell'erogazione del servizio di refezione scolastica, l'amministrazione comunale si pone l'obiettivo di **rispettare i principi di:**

- **Eguaglianza ed imparzialità**

Il servizio di ristorazione scolastica è erogato secondo i principi di imparzialità ed eguaglianza d'accesso a tutti i cittadini alle medesime condizioni, in assenza di distinzioni legate a razza, etnia, religione, sesso, nazionalità, lingua, grado di istruzione, opinioni politiche, stato di salute, condizione personale e condizione sociale.

- **Continuità del servizio**

Il Comune di Cento si impegna, attraverso GEMOS, a erogare il servizio di refezione scolastica con regolarità e in modo continuativo nel rispetto del calendario scolastico, eccetto cause di forza maggiore. Eventuali cambiamenti o interruzioni programmati nello svolgimento del servizio saranno preventivamente comunicati, adottando misure per una riduzione del disagio e un tempestivo ripristino delle normali condizioni di erogazione. Laddove sussistano cause di forza maggiore, ossia eventi eccezionali non prevedibili, si metterà in atto l'apposita procedura d'emergenza per garantire il minor disagio possibile alla cittadinanza fruitrice.

- **Efficacia ed efficienza**

L'obiettivo perseguito dall'amministrazione comunale e da GEMOS è ottimizzare l'efficacia e l'efficienza del servizio di ristorazione scolastica attraverso la messa a punto di soluzioni organizzative, tecnico-procedurali e di allocazione delle risorse adeguate.

- **Trasparenza e partecipazione**

L'amministrazione comunale, attraverso GEMOS, assicura agli/alle utenti/e adeguata informazione e trasparenza relativamente le procedure di organizzazione e svolgimento del servizio, attivando la rilevazione del grado di soddisfazione e promuovendo la partecipazione diretta dei cittadini nel presentare richieste, suggerimenti, osservazioni e reclami affinché l'utenza sia parte attiva del miglioramento della qualità dei servizi.

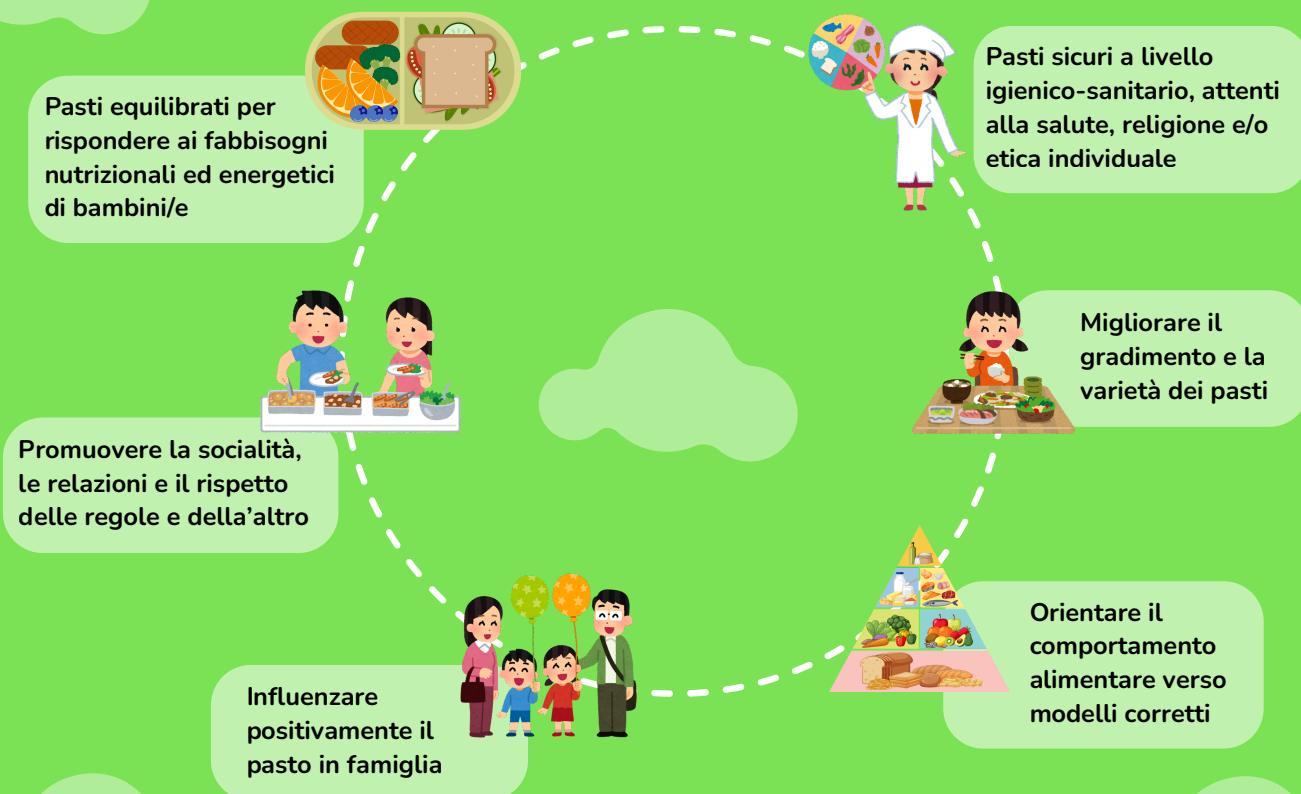


Il servizio di Ristorazione Scolastica

Nell'elaborazione dei **parametri e degli standard di qualità** previsti per il **Servizio di Ristorazione Scolastica del Comune di Cento** si è tenuto conto delle:

- **Linee strategiche per la ristorazione scolastica della Regione Emilia-Romagna;**
- **Linee guida per l'elaborazione dei dietetici e dei menù** nella ristorazione scolastica previsti dalla **Regione Emilia-Romagna** e dall'**Azienda USL di Ferrara;**
- esigenze sociali, tutela della salute e dell'ambiente, promozione dello sviluppo sostenibile di cui al **D.Lgs. 18 aprile 2016, n.50;**
- **CAM – Criteri Ambientali Minimi** per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura derrate alimentari previsti dal D.M. n.65 del 10 marzo 2020;
- **LARN - Livelli di Assunzione giornaliera Raccomandati di Energia e Nutrienti** per la popolazione italiana;
- **Linee guida per l'educazione alimentare** del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della ricerca del 2015.

Obiettivi primari del servizio di Ristorazione Scolastica



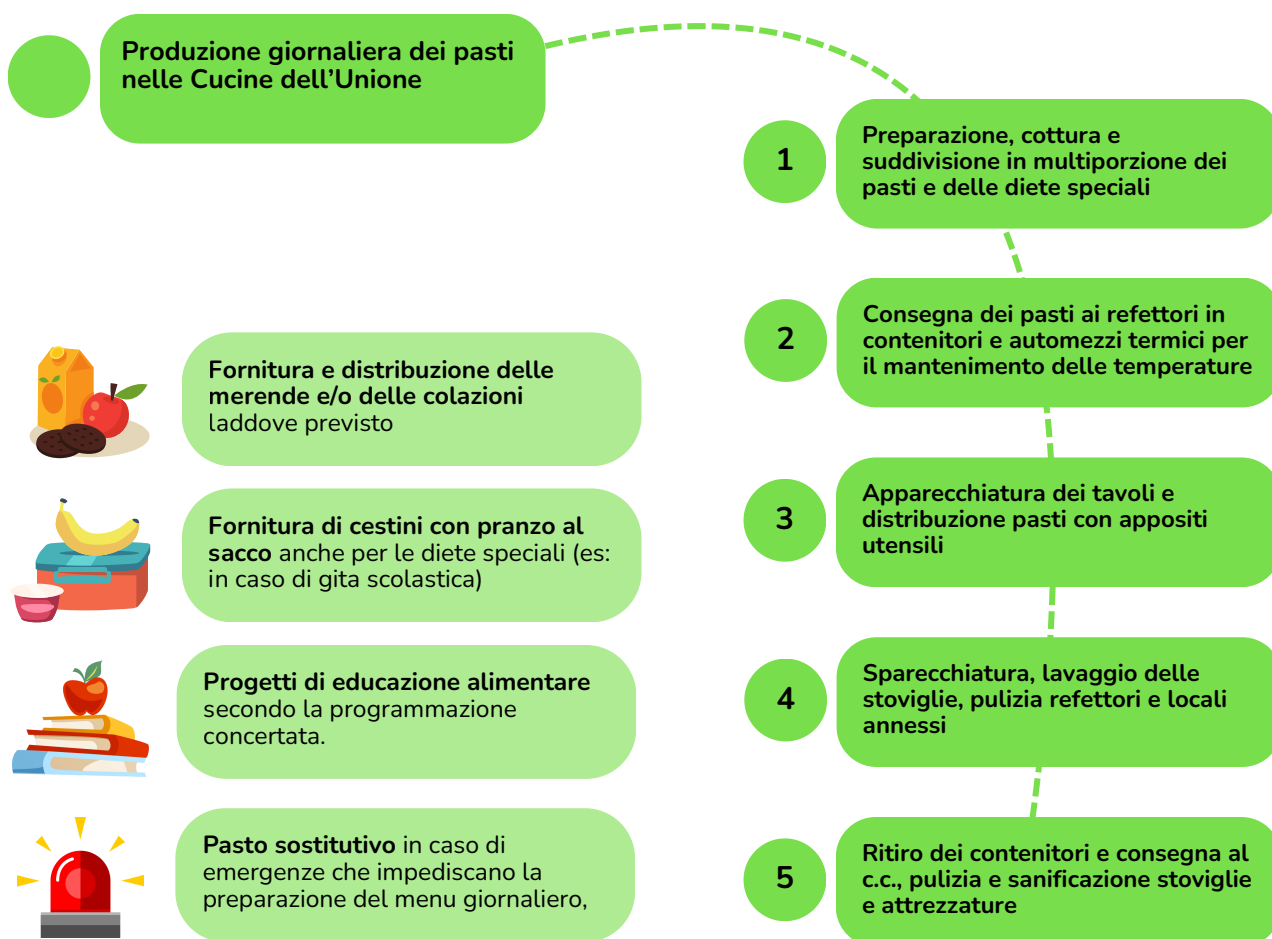


Modalità di erogazione del servizio

Per il **Servizio di Refezione Scolastica delle scuole d'infanzia, primarie e secondarie di primo grado del Comune di Cento**, l'amministrazione comunale si avvale di un **operatore economico esterno** ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, **GEMOS**, in qualità di affidatario della concessione.

GEMOS, cooperativa di ristorazione collettiva specializzata in ristorazione scolastica, è l'impresa affidataria dell'appalto in concessione con decorrenza dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2031.

L'erogazione del servizio di refezione scolastica del Comune di Cento da parte di GEMOS prevede, in sintesi, le seguenti attività:



In accordo con l'amministrazione comunale e gli istituti comprensivi, gli orari e le modalità di servizio vengono definite anno per anno, in base al numero di frequentanti.



Modalità di erogazione del servizio

Modalità di iscrizione

Le iscrizioni al Servizio di Refezione Scolastica sono accolte esclusivamente online.

L'utenza deve presentare apposita **iscrizione al servizio mediante istanza online al sito <https://cento.ecivis.it>**. A questo sito e al **sito del Comune di Cento <https://www.comune.cento.fe.it/it>** sono pubblicate le informative, le istruzioni e la documentazione necessarie per **l'iscrizione e la compilazione delle domande**.

Devono iscriversi online al Servizio di Ristorazione Scolastica esclusivamente:

- **alunni/e nuovi/e iscritti/e alle scuole d'infanzia, primaria e secondaria;**
- **coloro che passano al ciclo di studi successivo (dall'infanzia alla primaria e dalla primaria alla secondaria).**

Gli alunni **già iscritti dagli anni scolastici precedenti** alle Scuole dell'Infanzia/Primarie/Secondarie che continuano il percorso scolastico nel medesimo ciclo di studi **non devono confermare l'iscrizione online** ma saranno tacitamente iscritti salvo insoliti.

In caso di nuova iscrizione di fratelli/sorelle di alunni già frequentanti, è obbligatorio che l'iscrizione online sia effettuata a nome dello stesso genitore per non perdere i riferimenti del nucleo familiare e accedere alle agevolazioni tariffarie previste dal Comune di Cento per il 2° figlio.

Per problematiche relative all'inserimento dell'iscrizione al servizio mensa si invita a consultare il manuale d'iscrizione a questo link ["Manuale Iscrizione online"](#)
Per ulteriori informazioni l'utenza potrà contattare il **Comune di Cento** all'indirizzo mail **scolastici@comune.cento.fe.it** oppure **l'Ufficio Gemos al n. 051 6831566** attivo di lunedì, martedì, mercoledì e venerdì - dalle ore 8,30 alle 15,00 e il giovedì dalle 12.00 alle 17.00 o al seguente indirizzo e-mail: **mensacento@gemos.it**.



Modalità di erogazione del servizio

Modalità di pagamento

Gli utenti concorrono al costo del Servizio di mensa scolastica con contributi riferiti alle proprie condizione economiche. Annualmente il **Comune di Cento** individua per **le famiglie agevolazioni tariffarie** sulla base del **valore dell'ISEE ordinario** del nucleo familiare, tenendo conto di quanto previsto in caso di genitori non coniugati e non conviventi tra loro. Per **beneficiare di agevolazione tariffaria** è **necessario compilare l'apposito modulo Online "Autocertificazione ISEE"** sul sito <https://cento.ecivis.it>.

- **Pagamento con addebito continuativo in C/C (SEPA/SDD) a 60 giorni** fine mese consumazione (ad es. la retta relativa al mese di settembre sarà addebitata al 30 novembre). Per coloro che desiderano attivare tale modalità di pagamento, sono invitati a compilare l'apposita sezione **"MODULO SDD 2025/26"** nel portale <https://cento.ecivis.it>;
- **Pagamento tramite bollettino PagoPa:** se non specificato verrà attivata automaticamente la modalità di pagamento tramite avvisatura pagoPa, con l'invio tramite mail del bollettino con scadenza a **45 giorni** fine mese consumazione (ad es. la retta relativa al mese di settembre sarà in scadenza al 15 novembre).

Le tariffe scolastica sono corrisposte in soluzione mensile o bimestrale al genitore pagante, il **saldo varia in funzione del numero di pasti effettivamente consumati** nell'arco temporale di riferimento **moltiplicato per la tariffa a pasto concessa**. In caso di **più figli/e iscritti/e** alla mensa scolastica, la **tariffa è unica per nucleo familiare** e indica il **numero di pasti consumati da ciascun alunno/a**.





Modalità di erogazione del servizio

Elenco degli istituti comprensivi serviti

Le scuole d'infanzia, primarie e secondarie di primo grado che usufruiscono del Servizio di Refezione scolastica del Comune di Cento appartengono a:

- Istituto comprensivo “Il Guercino” Via Dante Alighieri 6, Cento
Link: <https://ilguercino.edu.it/>
- Istituto comprensivo “Giovanni Pascoli” Via Prato Fiorito 78, Cento
Link: <https://www.gpascolicento.edu.it/>
- Istituto comprensivo “Ferruccio Lamborghini” Via Renazzo 66, Frazione Renazzo, Cento
Link: <https://www.flic.edu.it/>
- IV Istituto comprensivo - Via Salvi 15, Frazione Reno Centese (FE)
Link: <https://ic4cento.edu.it/>





Qualità del servizio

Elaborazione dei menù

Nell'**elaborazione dei menù standard per le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado** del Comune di Cento, GEMOS si attiene al **Capitolato d'Appalto** nel rispetto delle **tabelle dietetiche**, indicative delle grammature da somministrare, formulate dall'**Azienda USL di Ferrara** su indicazione delle **Linee Guida della Regione Emilia-Romagna** e nel rispetto dei LARN.

I menù sono **redatti da GEMOS, concertati con l'Amministrazione Comunale e approvati dal competente servizio dell'AUSL di Ferrara**. I menù possono essere aggiornati annualmente, considerando il parere della Commissione Mensa e le specificità che emergono durante l'affidamento dell'Appalto.

La **realizzazione dei menù proposti nell'ambito del Servizio di Ristorazione Scolastica** tiene in considerazione molteplici aspetti, tra cui:

- varietà nella frequenza di somministrazione degli alimenti;
- freschezza dei prodotti;
- stagionalità dei prodotti;
- territorialità dei prodotti;
- modalità e tipologia di fornitura e consegna delle derrate;
- caratteristiche del centro cottura e capacità produttiva;
- livello di gradibilità dei piatti;
- accostamento di pietanze differenti.





Qualità del servizio

Articolazione dei menù

Durante l'anno scolastico i **menù sono articolati su due stagioni** (menù invernale e menù estivo) con **rotazione su cinque settimane**.

In accordo con le linee guida dell'AUSL regionali sulla refezione scolastica menù sono suddivisi per **fasce d'età: scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado**.

Composizione del pasto

- un primo piatto;
- un secondo piatto;
- un contorno;
- pane;
- frutta di stagione o yogurt o dolce o cracker;
- acqua di rete.



Per gli alunni delle scuole dell'Infanzia è previsto lo **spuntino mattutino** e la **merenda pomeridiana**.

Composizione spuntino mattina

Diversificato nelle 5 mattine della settimana, prevede:

- frutta fresca di stagione o spremuta d'arancia; da disposizione cracker, grissini o similari;
- da disposizione una bevanda tra: acqua, tè e carcadè senza zucchero.

Composizione merenda

Differenziata nei 5 giorni della settimana, prevede a rotazione:

- latte e cereali;
- ciambella di tipo casalingo;
- frutta fresca;
- yogurt;
- pane e marmellate;
- pane e miele;
- focaccia all'olio d'oliva;
- succo di frutta e grissini.

Nel corso dell'anno scolastico, per arricchire la proposta alimentare delle scuole del Comune di Cento, GEMOS proporrà **menù speciali**, ad esempio in occasione delle **principali festività** (Natale, Pasqua, Carnevale) con l'aggiunta di dolci legati alla ricorrenza e giornate a tema con menù particolari, come quelli etnici.



Qualità del servizio

Articolazione dei menù

In occasione delle **gite scolastiche**, viene fornito un cestino per il pranzo al sacco:

- due panini con prosciutto cotto;
- un frutto di stagione;
- un dolce da forno;
- un pacchetto di cracker;
- un succo di frutta in brik;
- una bottiglietta di acqua oligominerale naturale da ½ litro;
- due tovaglioli e due bicchieri a perdere.

I cestini sono confezionati in sacchetti individuali ad uso alimentare, e sono richiesti dal personale scolastico con congruo anticipo.

Per gli utenti che usufruiscono di **diete speciali**, GEMOS prevede un adeguato sostituto ai menù sopra elencati che sia il più possibile simile agli stessi.

Inquadrando il seguente QR code è possibile consultare il menù stagionale nella sezione dedicata alla mensa scolastica del sito web del Comune di Cento.



A questo QR Code è possibile scaricare il menù stagionale dal portale eCivis per il Comune di Cento.





Qualità del servizio

Iniziative di educazione alimentare e sostenibilità

Il Comune di Cento e GEMOS collaborano **attivamente** per portare nelle scuole **iniziative e progetti di educazione e sostenibilità** legati al **ruolo all'alimentazione nella crescita dei bambini/e**.

Ogni a.s. l'Amministrazione Comunale e GEMOS, in collaborazione con gli istituti comprensivi serviti, concordano e calendarizzano **attività didattiche e ludico-ricreative**, ad esempio laboratori, incontri con le dietiste, spettacoli e animazioni, che ruotano attorno ai seguenti **temi principali**:

Alimentazione e corrette abitudini alimentari:

Il primo e più importante progetto di educazione alimentare è il **menù** servito nelle scuole, che, accompagnato da una corretta comunicazione, costituisce la principale base per **educare i bambini/e ad un'alimentazione corretta ed equilibrata**. Gli elementi fondamentali dei menù, elaborati secondo le linee guida della Regione Emilia-Romagna, sono:

- **Suddivisione del menù per fasce d'età per soddisfare il fabbisogno nutrizionale di ciascuna fase evolutiva;**
- **Rotazione del menù su 5 settimane per consentire una maggiore varietà dei pasti;**
- **Frequenza periodica di somministrazione di alcuni alimenti, tra cui:**



Pesce: 1-2 volte alla settimana;
Legumi: 1-2 volte alla settimana;
Verdura/frutta di stagione: 1 porzione a pasto;
Uova: 1 volta alla settimana;
Formaggio: 1 volta alla settimana.

Qualità e provenienza territoriale delle derrate alimentari

Altro aspetto importante per lo sviluppo di un'alimentazione corretta è la **qualità delle materie prime utilizzate** nelle preparazioni giornaliere del menù. Per questo, la conoscenza delle **caratteristiche merceologiche** e la **provenienza geografica** delle derrate alimentari sono temi trattati nelle iniziative proposte.



Qualità del servizio

Iniziative di educazione alimentare e sostenibilità

Sostenibilità ambientale e riduzione spreco alimentare

Attività e progetti per **responsabilizzare gli alunni/e**, in modo trasversale, impattando anche sulla comunità, sulla **sostenibilità ambientale** e **riduzione dello spreco alimentare**.

Alcuni esempi di iniziative relative al **Servizio di Ristorazione Scolastica** del **Comune di Cento** che possono influenzare positivamente le abitudini degli utenti, riducendo l'impatto sull'ambiente e gli scarti, sono l'utilizzo di:



- **acqua di rete:** fatto salvo i pranzi al sacco, gli alunni/e degli istituti comprensivi comunali consumano acqua di rete, le cui caratteristiche fisico-chimiche sono conformi alle vigenti normative, e utilizzano caraffe e bicchieri in vetro. Solo in caso di interruzione o non potabilità della rete idrica locale verrà fornita acqua in bottiglia. Ciò consente un notevole **risparmio a livello ambientale** e un **servizio plastic free**.



- **stoviglie pluriuso:** GEMOS ha introdotto in tutte le scuole **piatti e stoviglie pluriuso in ceramica e/o melamina**, eliminando la fornitura di materiale a perdere. I vantaggi dell'utilizzo di stoviglie pluriuso sono sia in termini di **riduzione dell'impatto ambientale** che di **qualità degli alimenti** in quanto **mantengono più a lungo la temperatura ottimale del pasto**.

Alimentazione a scuola e a casa

L'**influenza che la famiglia esercita sul comportamento alimentare** dei bambini/e è determinante per la loro crescita e per lo sviluppo di attitudini alimentari consapevoli. D'altra parte, **le abitudini che i bambini/e acquisiscono a scuola possono positivamente influenzare la vita familiare e l'alimentazione degli alunni/e al di fuori del contesto scolastico**.

Pertanto, è indispensabile il **coinvolgimento delle famiglie** in tutte le fasi delle attività di comunicazione e di **educazione alimentare**. Il Comune di Cento e GEMOS si impegnano per dialogare e collaborare attivamente con le famiglie, attraverso l'informazione, la comunicazione e la partecipazione dell'utenza ad iniziative e progetti.



Qualità delle derrate alimentari

Linee Guida sulla scelta delle derrate alimentari

GEMOS garantisce un modello di **approvvigionamento sostenibile a filiera corta** che valorizza la freschezza, la stagionalità e la territorialità dei prodotti alimentari, nonché la sicurezza alimentare e la rintracciabilità.

I **fornitori** per il servizio di ristorazione scolastica del Comune di Cento sono sottoposti a **rigorose verifiche e controlli** in fase di qualifica e a frequenza periodica durante il contratto di fornitura.

Le **derrate alimentare** impiegate rispondono a **requisiti di qualità merceologica ed igienica** previsti dai **Criteri Ambientali Minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari (CAM)** del D.M. dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare n. 65 10 Marzo 2020.



Qualità degli alimenti

Il servizio di ristorazione delle scuole del Comune di Cento prevede l'utilizzo di **prodotti alimentari** con le seguenti caratteristiche:

- **sicuri dal punto di vista igienico-sanitario;**
- **di elevata qualità merceologica e nutrizionale;**
- **prodotti biologici; prodotti a km0 e a filiera corta;**
- **prodotti a marchio DOP e IGP;**
- **prodotti del commercio equo e solidale;**
- **assenza di prodotti OGM; prodotti che rispondono a criteri qualitativi specifici**, ad es: assenza di carne surgelata, assenza di polifosfati e glutammato da salumi e formaggi, assenza di prodotti ricostituiti ecc.

Per il servizio di refezione scolastica si privilegia l'uso di **prodotti regionali** nei limiti di **disponibilità, reperibilità e stagionalità**, seguendo sempre le specifiche tecniche indicate dal capitolato d'appalto.



Qualità delle derrate alimentari

Qualità degli alimenti

Prodotti Bio



Uova pastorizzate
100 % bio, da filiera corta e Km0



Latte e yogurt
100 % bio



Cereali (riso, orzo, farro, pasta)
oltre 70%



Legumi
oltre 70%



Carne bovina e suina - oltre 70%,
fresca proveniente da animali nati,
allevati, macellati e sezionati nel
territorio Nazionale, da allevamenti
senza antibiotici



Formaggi freschi
oltre il 50%



Succhi e nettari di frutta
100 % bio



**Omogeneizzati di carne/
frutta, marmellate,
confetture** - 100 % bio



Frutta e ortaggi - oltre 70%
freschi di prima categoria



**Pelati, polpa e passata di
pomodoro** - oltre 70%



Carne avicola
oltre 70%, di origine
Nazionale, classe A



Olio extravergine di oliva
oltre il 60%

Prodotti a marchio DOP e altre caratteristiche merceologiche



Prosciutto Cotto di coscia
senza polifosfati e glutammato
monosodico, senza esaltatori di
sapidità



Prosciutto Crudo di Parma
a marchio DOP, senza polifosfati e
glutammato monosodico



Tavolette di cioccolato:
provenienti dal commercio equo e solidale



Prodotti ittici (merluzzo,
nasello, platessa, halibut):
di origine Zone FAO 37 e
27



**Formaggi Parmigiano
Reggiano, Grana Padano,
Asiago e Taleggio:**
a marchio DOP



Gestione delle diete speciali

È possibile usufruire di un **regime dietetico personalizzato** con alternative ai pasti indicati dal menù base in caso di:

- **Dieta leggera**: senza necessità di presentazione di certificato medico per un massimo di tre giorni, comunicando la necessità direttamente all'insegnante. Nel caso in si debba proseguire per più giorni, diventa necessaria la presentazione di certificato medico;
- **Dieta per patologie, allergie o intolleranze**: è necessario presentare la richiesta e il certificato medico durante l'atto di iscrizione compilando l'apposita sezione. Per gli utenti già iscritti si richiede il rinnovo della domanda, allegando un valido certificato medico, da inviare al seguente indirizzo mail: mensacento@gemos.it;
- **Dieta per motivi etico-religiosi**: stessa modalità di cui sopra, compilando autodichiarazione disponibile all'indirizzo web Cento.ecivis.it.

Le diete speciali vengono elaborate dal **Servizio Dietetico GEMOS** e preparate da personale specializzato adeguatamente formato in materia. Le **fasi di preparazione e confezionamento delle diete speciali sono separate** da quelle dei pasti preparati secondo il menu base, utilizzando contenitori e utensili diversificati a seconda del tipo di patologia. La preparazione e la distribuzione dei pasti dietetici seguono rigorose e dettagliate procedure contenute nel **Manuale di Autocontrollo GEMOS**, sono giornalmente verificate con lista di controllo, firmata dal personale responsabile al fine di consentire la completa tracciabilità.





Standard di qualità, sicurezza e igiene alimentare

Le principali **garanzie di qualità e sicurezza alimentare** nell'ambito del **Servizio di Ristorazione Scolastica** del Comune di Cento sono:

- **Possesso da parte del gestore di certificazioni di qualità, sicurezza, etica e tutela dell'ambiente, tra cui:**
 - “Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità” UNI EN ISO 9001:2015;
 - “Certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare” secondo la norma UNI EN ISO 22000:2018;
 - “Certificazione del Sistema di Gestione della Rintracciabilità nelle Filiere Agroalimentari” secondo la norma UNI EN ISO 22005:2008;
 - “Certificazione del Sistema di Gestione per l'autocontrollo HACCP”
 - “Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale” UNI EN ISO 14001:2015;
 - Dichiarazione ambientale 2021-2024 redatta ai sensi del Regolamento (CE) n. 1221/2009 (EMAS) così come modificato e integrato dal Reg. (UE) n. 1505/2017 e Reg. (UE) n. 2026/2018;
 - “Certificazione del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro” UNI EN ISO 45001:2018;
 - il possesso della Certificazione sulla Responsabilità Sociale SA8000:2014;
 - “Certificazione del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione” secondo la normativa UNI ISO 37001:2016;
 - “Certificazione del Sistema di Gestione per la Parità di Genere” UNI/PdR 125:2022.



- **Piano di autocontrollo:** le attività di produzione, trasformazione e distribuzione degli alimenti sono soggette a **Manuale di autocontrollo HACCP** ai sensi del Reg. CE 852/04 che individua le procedure di lavoro, le relative verifiche e le misure correttive da intraprendere in caso di non conformità.
- **Adeguate formazione del personale:** il personale impiegato adotta comportamenti corretti e trasparenti, indossa idonea divisa ed è costantemente aggiornato mediante **corsi di formazione** per garantirne l'adeguata professionalità.



Sistemi di monitoraggio e verifica del servizio

Sistema di controllo del gestore

Al fine di garantire qualità e sicurezza ai fruitori della mensa scolastica del Comune di Cento, **GEMOS attua un piano interno di monitoraggio e verifica del servizio di refezione scolastica**, che prevede:



Verifiche qualitative settimanali presso il centro cottura e nei refettori: il responsabile del servizio verifica le modalità di preparazione presso il centro cottura, di distribuzione del pasto presso i refettori, il personale impiegato e la corretta gestione della documentazione (Manuale di autocontrollo);



Visite ispettive interne al centro cottura: effettuate mensilmente dal responsabile Qualità e HACCP che controlla tutte le procedure di lavorazione e stoccaggio, strutture, utensili e attrezzature per verificare l'assenza di elementi critici da cui potenzialmente generano gli episodi tossinfettivi;



Verifiche periodiche al Sistema di Gestione: attraverso l'analisi dei dati qualitativi emersi dalle verifiche ispettive interne e dalle gestione corrente e visite ispettive da parte degli Enti esterni di Certificazione;



Piano di verifica su derrate alimentari, cibi pronti al consumo, attrezzature e operatori al fine di monitorare la qualità igienica del cibo e degli ambienti di lavoro attraverso **analisi microbiologiche, chimico-fisiche e merceologiche**;



Pasto test: a ogni chiusura di ciclo produttivo giornaliero, viene prelevato dagli operatori di cucina il "**PASTO TEST**". Si tratta di un campione rappresentativo di ogni piatto prodotto che viene mantenuto a temperatura negativa -18 °C per 72 ore e che può essere analizzato in caso di indagini o accertamenti delle autorità competenti.

I **dati e i risultati emersi dal sistema di autocontrollo**, e le eventuali **azioni correttive**, sono **riportati all'amministrazione comunale** attraverso apposita **reportistica** concordata in incontri periodici tra i referenti di GEMOS e del Comune di Cento.



Sistemi di monitoraggio e verifica del servizio

Controlli del Comune di Cento e dell'AUSL

A garanzia degli standard di qualità e sicurezza del Servizio di Ristorazione Scolastica del **Comune di Cento**, sono previsti controlli e verifiche da parte di enti preposti diversi dal gestore:

- **Controlli del Comune di Cento:** i referenti preposti dell'Amministrazione Comunale effettuano, senza preavviso e con le modalità opportune, **controlli presso il centro cottura comunale e presso i refettori** per monitorare la conformità del servizio, le modalità di produzione, confezionamento dei pasti e stoccaggio delle derrate, l'etichettatura degli alimenti, l'organizzazione del personale, le condizioni di sicurezza igienico-sanitaria e lo stato delle attrezzature in uso;
- **Controlli da parte dell'azienda sanitaria AUSL di Ferrara:** quest'ultima effettua, senza preavviso, **controlli presso il centro cottura di Cento e i refettori delle scuole** al fine di verificare le modalità di stoccaggio delle derrate, l'etichettatura degli alimenti, lo stato delle attrezzature in uso, la qualità igienico-nutrizionale del pasto e le condizioni igienico-sanitarie del personale alimentarista, della cucina e delle sale di distribuzione.





Sistemi di monitoraggio e verifica del servizio

La Commissione Mensa

La **Commissione Mensa** è l'organo di **rappresentanza degli utenti del servizio di Refezione Scolastica** e ha un ruolo di **collegamento tra le famiglie, gli insegnanti e l'Amministrazione Comunale per monitorare le modalità di erogazione del servizio, la gradibilità del pasto, la corretta educazione alimentare e riportare eventuali istanze.**

La Commissione Mensa è composta da:

- **n. 1 insegnante per ogni Istituzione Scolastica** autonoma che fruisce del servizio; sono indicati dal Consiglio di Istituto e durano in carica un anno scolastico;
- **n. 1 genitore per ogni Istituzione Scolastica** autonoma che fruisce del servizio; sono indicati dal Consiglio di Istituto e durano in carica un anno scolastico;
- **n. 1 medico del Servizio Salute Infanzia dell'Azienda USL** designato dal Direttore del distretto sanitario;
- **il responsabile dei Servizi Scolastici del Comune di Cento** o suo delegato;
- **il responsabile del Servizio di GEMOS.**

Principali attività della Commissione Mensa

- **effettuare sopralluoghi presso il centro cottura e i refettori con possibilità di consumare il pasto.** La Commissione può accedere ai locali cucina e ai refettori rispettando le norme igieniche e di tutela della salute previsti per il personale lavorativo, senza entrare in contatto con gli alimenti eccetto l'assaggio dei pasti proposti dal menù del giorno;
- **esprimere pareri e istanze sulla modalità di gestione del servizio allo scopo di migliorarne qualità ed efficacia di funzionamento;**
- **avanzare proposte di iniziative di educazione alimentare** in collaborazione con gli organismi preposti allo svolgimento di azioni di educazione sanitaria nelle scuole.

Sono previsti almeno **due incontri ad anno scolastico della Commissione Mensa**. Le riunioni sono valide se intervengono almeno la metà più uno dei suoi componenti. GEMOS partecipa tramite il Responsabile di Filiale e il Responsabile di Area, la Dietista e il Direttore del Centro Cottura. Alle segnalazioni, pareri e iniziative avanzate dai rappresentanti, corrisponderanno valutazioni e azioni opportune da parte del gestore.



Rilevazione del gradimento

Sistemi di rilevazione di customer satisfaction

È fondamentale garantire il corretto ed efficace espletamento del Servizio di Ristorazione Scolastica. In collaborazione con l'Amministrazione Comunale, GEMOS utilizza i seguenti **sistemi di rilevazione di customer satisfaction**:

- **Visite presso i plessi scolastici ed interviste ad insegnanti e bambini:** visite alle scuole da parte delle Dietiste GEMOS per condurre indagini alimentari sia con gli insegnanti che con i bambini sulla gradibilità dei piatti e del servizio. A seguito delle indagini, è redatto un report da parte delle dietiste ed inoltrato al Responsabile del Servizio e al Comune di Cento. Qualora si rendessero necessarie, sono individuate azioni correttive per migliorare la soddisfazione degli utenti e la massima sicurezza alimentare.
- **Questionari Customer Satisfaction:** giornalmente GEMOS somministra questionari di rilevazione del gradimento del servizio e del menù direttamente ad insegnanti e famiglie presso i Refettori al termine del pasto che potranno esprimere il loro giudizio sulla qualità del servizio di ristorazione proposto e sulla gradibilità del pasto. I risultati dei questionari verranno analizzati dall'ufficio Qualità GEMOS e trasmessi sotto forma di report al Comune di Cento.
- **Test di gradimento e valutazione del gusto in Commissione Mensa:** GEMOS sottopone a genitori ed insegnanti rappresentanti della Commissione Mensa dei test di assaggio in cui possono indicare, tramite appositi questionari, i punti di forza e di debolezza delle ricette, commentarne gli aromi, l'equilibrio del gusto, la consistenza e il retrogusto al fine di valutarne il gradimento.





Rapporti con i cittadini

Reclami e suggerimenti

Il **Comune di Cento** e **GEMOS** assicurano un'informazione completa ai cittadini sia attraverso il proprio personale che tramite tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico. La cittadinanza può **presentare suggerimenti ed osservazioni** per il miglioramento del servizio, **reclami o segnalazioni** in caso di disservizio o grave violazione dei principi enunciati nella presente Carta.

Si precisa che qualsiasi segnalazione, reclamo o suggerimento verrà **condiviso tra il Comune di Cento e il gestore** in modo che ambo le parti siano ugualmente informate sull'andamento del servizio.

Per **presentare reclami o suggerimenti** relativi al **Servizio di Ristorazione Scolastica**, la cittadinanza può rivolgersi agli appositi **Sportelli Informativi** ai seguenti recapiti:

Centro Cottura del Comune di Cento

Via dei Tigli n.2, 44042 Cento (FE)

Tel. 051 6831566

Mail: mensacento@gemos.it

Orari di apertura: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: **dalle ore 8.30 alle ore 15.00**; giovedì: **dalle ore 12.00 alle ore 17.00**.

Comune di Cento - Ufficio Servizi Scolastici

Via XXV Aprile n.11, 44042 Cento (FE)

Tel. 051 6843384

Mail: scolastici@comune.cento.fe.it

Orari di apertura al pubblico: si riceve solo su appuntamento il **martedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00**.

In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità. Per essere preso in considerazione, **il reclamo deve risultare sufficientemente circostanziato**, deve cioè contenere gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso. Il reclamante riceverà una **risposta** nei tempi più rapidi possibili e comunque **non oltre i 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo**.