



Comune di Olbia Assessorato  
alla Pubblica Istruzione



Solaria Società Cooperativa

# CARTA DEI SERVIZI DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA



## Sommario

|             |  |           |
|-------------|--|-----------|
| <b>1.</b>   | <b>Introduzione</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1.1.</b> | <b>Carta dei servizi della Ristorazione Scolastica: un Patto per la Salute e l'Educazione</b>      | <b>3</b>  |
| <b>1.2.</b> | <b>Principi Fondamentali del Servizio</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1.3.</b> | <b>Principali riferimenti normativi</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2.</b>   | <b>Presentazione della società</b>   | <b>5</b>  |
| <b>2.1.</b> | <b>Chi siamo</b>   | <b>5</b>  |
| <b>2.2.</b> | <b>Missione e valori: in cosa crediamo</b>   | <b>6</b>  |
| <b>2.3.</b> | <b>Politica Integrata: il nostro impegno verso Persone e Ambiente</b>                              | <b>6</b>  |
| <b>2.4.</b> | <b>Eccellenza Certificata: Standard Internazionali di Qualità, Sostenibilità e Valori Sociali.</b> | <b>7</b>  |
| <b>2.5.</b> | <b>I nostri obiettivi di qualità</b>   | <b>8</b>  |
| <b>2.6.</b> | <b>Qualità degli alimenti e garanzie</b>   | <b>9</b>  |
| <b>3.</b>   | <b>Controllo della qualità del servizio</b>  | <b>10</b> |
| <b>4.</b>   | <b>Sicurezza Alimentare: la nostra priorità quotidiana</b>   | <b>10</b> |
| <b>5.</b>   | <b>Analisi e Controlli: la scienza dietro ogni pasto</b>   | <b>11</b> |
| <b>6.</b>   | <b>Rintracciabilità: la storia di ogni ingrediente</b>   | <b>12</b> |
| <b>7.</b>   | <b>Approvvigionamenti e forniture</b>  | <b>13</b> |
| <b>8.</b>   | <b>L'Organizzazione del Servizio</b>   | <b>14</b> |
| <b>9.</b>   | <b>Elaborazione dei menù</b>   | <b>15</b> |
| <b>10.</b>  | <b>Diete speciali: mediche, etiche e religiose</b>   | <b>17</b> |
| <b>11.</b>  | <b>Monitoraggio del gradimento</b>   | <b>18</b> |
| <b>12.</b>  | <b>Recupero del cibo non somministrato</b>   | <b>18</b> |
| <b>13.</b>  | <b>Green procurement</b>   | <b>20</b> |
| <b>14.</b>  | <b>Accesso al servizio mensa scolastica</b>  | <b>20</b> |
| <b>15.</b>  | <b>Sistema tariffario</b>  | <b>20</b> |
| <b>16.</b>  | <b>Modalità di pagamento</b>   | <b>21</b> |
| <b>17.</b>  | <b>Privacy</b>   | <b>21</b> |
| <b>18.</b>  | <b>Uffici Comunali preposti</b>  | <b>21</b> |
| <b>19.</b>  | <b>Reclami</b>   | <b>21</b> |

## 1. Introduzione

### 1.1. Carta dei servizi della Ristorazione Scolastica: un Patto per la Salute e l'Educazione

Il momento del pasto a scuola è molto più di una semplice pausa: è scoperta, convivialità e crescita. Per ogni bambino, sedersi a tavola con i compagni rappresenta un'occasione unica per sviluppare i propri gusti, imparare il valore del cibo e consolidare abitudini sane che porterà con sé per tutta la vita.

Con questa Carta dei Servizi, il **Comune di Olbia** e la **Solaria Società Cooperativa** stringono un patto con le famiglie, fondato su tre pilastri:



- **Trasparenza:** Definire chiaramente gli standard di qualità, la provenienza degli ingredienti e gli impegni che ci assumiamo ogni giorno.
- **Garanzia:** Assicurare che ogni promessa sia mantenuta attraverso controlli rigorosi e certificazioni internazionali.
- **Fiducia:** Costruire un dialogo costante con la collettività per rispondere con cura alle esigenze dei più piccoli.

Questo documento, ispirato ai principi nazionali ed europei sull'erogazione dei servizi pubblici, non è solo una guida informativa, ma uno strumento di **consapevolezza e diritto**. Descrive le nostre scelte educative e culturali, l'organizzazione del servizio e le opportunità di ascolto.

**La vostra voce conta.** L'Amministrazione Comunale incoraggia attivamente la partecipazione di genitori e docenti. Attraverso la **Commissione Mensa**, invitiamo ogni cittadino a collaborare con suggerimenti e osservazioni: perché una mensa eccellente è il risultato di un impegno condiviso tra scuola, famiglia e gestore.

### 1.2. Principi Fondamentali del Servizio

Il Comune di Olbia e la Solaria Società Cooperativa ispirano la gestione della mensa scolastica ai seguenti principi:



- **Uguaglianza e Imparzialità:** Il servizio è garantito a tutti gli alunni senza distinzioni di sesso, nazionalità, religione o condizione sociale. Ci impegniamo ad accogliere ogni specifica esigenza nutrizionale (sanitaria o etico-religiosa) garantendo la massima riservatezza dei dati personali.
- **Continuità e Regolarità:** Il servizio è assicurato per tutto il calendario scolastico. In caso di variazioni programmate, ne daremo tempestiva comunicazione. Per eventi eccezionali e imprevedibili, sono attive procedure di emergenza per limitare al minimo i disagi per le famiglie.
- **Efficienza e Miglioramento Continuo:** Puntiamo all'eccellenza attraverso l'uso di tecnologie moderne per l'accesso e il pagamento, la costante formazione del personale e il rigoroso controllo della qualità dei pasti e dell'igiene dei locali.



- **Partecipazione e Collaborazione:** Favoriamo il coinvolgimento attivo delle famiglie e della scuola. La **Commissione Mensa** (composta da rappresentanti di genitori, docenti, Comune e ASL) è l'organo principale attraverso cui gli utenti possono monitorare il servizio, fornire suggerimenti e collaborare al controllo della qualità.



- **Trasparenza e Diritto all'Informazione:** Crediamo che un utente informato sia un utente soddisfatto. Garantiamo informazioni complete e aggiornate su menù, variazioni e modalità di erogazione, assicurando canali di contatto chiari per ogni richiesta di chiarimento o reclamo.

### 1.3. Principali riferimenti normativi

Il servizio di ristorazione scolastica è erogato nel rispetto della normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente, con particolare riferimento ai seguenti atti:

#### **Normativa Generale sui Servizi Pubblici e Trasparenza**

- **Direttiva D.P.C.M. 27 gennaio 1994:** "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
  - **Legge n. 244/2007 (Art. 2, comma 461):** Tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali.
  - **D.Lgs. n. 33/2013:** Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PA.
- #### **Salute e Nutrizione (Linee Guida)**
- **Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica** (Ministero della Salute, 11 novembre 2021).
  - **Piano Nazionale della Prevenzione 2020-2025:** Obiettivi strategici per la promozione di stili di vita sani nelle scuole.
  - **Linee Guida Regionali per la Ristorazione Scolastica (Regione Sardegna):** Specifiche tecniche per la composizione dei menù e l'educazione alimentare nel territorio regionale.
  - **Linee di indirizzo per la gestione delle allergie e intolleranze alimentari.**
- #### **Sostenibilità Ambientale (Green Procurement)**
- **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** per il servizio di ristorazione collettiva (**Decreto Ministero dell'Ambiente 10 marzo 2020**)
  - **Legge n. 166/2016 (Legge Gadda):** Disposizioni concernenti la donazione e la distribuzione di prodotti alimentari e farmaceutici a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi.
  - **Piano per gli Acquisti Pubblici Ecologici della Regione Sardegna (PAPERS). Sicurezza Alimentare e Igiene**
  - **Regolamento CE n. 178/2002:** Principi e requisiti generali della legislazione alimentare e procedure nel campo della sicurezza alimentare.
  - **Regolamento CE n. 852/2004 ("Pacchetto Igiene"):** Sull'igiene dei prodotti alimentari e l'applicazione del sistema HACCP.
  - **Regolamento UE n. 1169/2011:** Relativo alla fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori (gestione allergeni).
  - **D.Lgs. n. 231/2017:** Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del Regolamento UE 1169/2011.
- #### **Contratti Pubblici e Gestione**
- **D.Lgs. n. 36/2023 (Nuovo Codice dei Contratti Pubblici):** Disciplina l'affidamento e l'esecuzione degli appalti di servizi (Sostituisce il vecchio D.Lgs 50/2016 presente nella vecchia carta).
  - **Regolamento Comunale del Servizio di Refezione Scolastica** del Comune di Olbia (approvato con delibera del Consiglio Comunale n.35 del 12 giugno 2024).

## 2. Presentazione della società

### 2.1. Chi siamo

La **Solaria Società Cooperativa** ha quasi 40 anni di esperienza nell'attività di ristorazione collettiva ed in particolare di quella scolastica. La cooperativa Solaria, forte di un'esperienza, maturata tutta nel territorio di appartenenza nella ristorazione scolastica con oltre 5.000 pasti serviti quotidianamente, basa la sua offerta su un approccio integrato che unisce qualità, sicurezza, sostenibilità e valore educativo. La competenza dell'azienda è attestata da un solido sistema di gestioni certificate che garantiscono la qualità del servizio (**ISO 9001**), la sostenibilità ambientale (**ISO 14001**), la sicurezza e la completa rintracciabilità della filiera alimentare (**ISO 22000 e 22005**), nonché la salute e sicurezza dei lavoratori (**ISO 45001**). A questi standard tecnici si affianca un profondo impegno etico e sociale, testimoniato dalle certificazioni per la parità di genere (**UNI/PdR 125**) e per la promozione di un ambiente di lavoro inclusivo (**ISO 30415**). Operativamente, Solaria adotta il principio del "cotto e mangiato" per assicurare freschezza e appetibilità, gestisce con cura tutte le esigenze alimentari speciali e arricchisce il servizio con progetti di educazione alimentare, operando sempre nel pieno rispetto delle normative e in sinergia con i committenti per realizzare una ristorazione sana, consapevole e attenta alle esigenze del territorio. In piena conformità con i capitolati d'onere e le direttive del SIAN (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione) della ASL Gallura, Solaria garantisce un servizio di ristorazione inclusivo, capace di integrare le diverse esigenze dietetiche (sanitarie, etico-religiose, vegetariane e vegane) con i più alti standard nutrizionali. La nostra missione si sposa con i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'**Agenda 2030** ONU: non

ci limitiamo a somministrare pasti, ma promuoviamo una vera cultura del cibo come atto di responsabilità verso il pianeta. Attraverso l'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi (**CAM**), ci impegniamo quotidianamente nella selezione di materie prime a filiera corta, nella gestione circolare dei rifiuti e nel monitoraggio dei consumi idrici ed energetici. Ridurre l'impronta ambientale e limitare l'uso della plastica non sono per noi solo obblighi, ma gesti concreti per proteggere il futuro delle nuove generazioni

### *Sistema Integrato della Qualità*



## 2.2. Missione e valori: in cosa crediamo

Per la **Solaria Società Cooperativa**, la Qualità, la tutela dell'Ambiente e la Sicurezza sul lavoro non sono semplici obiettivi, ma i pilastri della nostra identità. Operiamo attraverso un **Sistema di Gestione Integrato** che **garantisce** standard elevati in ogni fase della produzione, promuovendo il miglioramento continuo e la valorizzazione delle competenze del nostro personale.

La nostra offerta si ispira all'eccellenza del modello alimentare italiano: ricette semplici, ingredienti selezionati e piatti capaci di stimolare i sensi e l'educazione al gusto dei più piccoli. Crediamo fermamente che lo sviluppo della nostra Cooperativa sia indissociabile dal benessere della comunità di Olbia e del territorio in cui operiamo. Il nostro obiettivo è essere un punto di riferimento per la cultura della sana alimentazione, unendo il coraggio dell'innovazione alla responsabilità sociale.

## 2.3. Politica Integrata: il nostro impegno verso Persone e Ambiente

In Solaria, crediamo che un servizio eccellente nasca da un'organizzazione rigorosa e rispettosa. Per questo abbiamo adottato un **Sistema di Gestione Integrato**, certificato secondo i più alti standard internazionali, che mette al centro quattro pilastri: la Qualità del pasto, la Sicurezza Alimentare, la Tutela dell'Ambiente e la Valorizzazione delle Persone.

### I nostri impegni quotidiani

- **Sicurezza e Qualità a tavola (ISO 9001, 22000, 22005):** Ci impegniamo a garantire pasti sani, sicuri e nutrienti. Ogni fase, dall'acquisto delle materie prime alla distribuzione, è monitorata per prevenire rischi igienici e garantire la totale rintracciabilità degli alimenti: sappiamo sempre "chi ha prodotto cosa" per portarlo sulla tavola dei vostri figli.
- **Rispetto per il Pianeta (ISO 14001 & Agenda 2030):** Lavoriamo per ridurre l'impatto ambientale del nostro servizio. Ottimizziamo i consumi di acqua ed energia, riduciamo gli sprechi alimentari e privilegiamo logiche di riciclo e riutilizzo dei materiali, contribuendo attivamente agli obiettivi globali di sviluppo sostenibile.
- **Sicurezza dei Lavoratori (ISO 45001):** La qualità del servizio passa attraverso il benessere di chi lo offre. Garantiamo ai nostri operatori ambienti di lavoro sicuri e formazione continua, prevenendo infortuni e promuovendo una cultura della salute sul lavoro.
- **Ascolto e Miglioramento:** La soddisfazione delle famiglie e del Comune è il nostro obiettivo principale. Gestiamo con la massima attenzione suggerimenti e reclami, utilizzandoli come spunti preziosi per migliorare costantemente i nostri processi.

### Etica, Parità e Inclusione (UNI/PdR 125 & ISO 30415)

Solaria è una realtà che mette la persona al centro. Abbiamo scelto di certificare il nostro impegno per la **Parità di Genere** e per la **Diversità e Inclusione**, perché crediamo che un ambiente di lavoro equo generi valore per tutta la comunità.

- **Zero Discriminazioni:** Non ammettiamo alcuna forma di distinzione basata su genere, età, origine o religione. Valorizziamo l'unicità di ogni dipendente, garantendo pari opportunità di crescita e trattamenti economici equi.
- **Dignità e Rispetto:** Tuteliamo l'integrità morale e culturale del nostro personale, promuovendo un clima di fiducia e collaborazione.

## Trasparenza e Segnalazioni (Whistleblowing)

Per garantire la massima etica aziendale, abbiamo attivato procedure sicure (accessibili dal nostro sito web) che consentono a dipendenti e collaboratori di segnalare in modo riservato e protetto qualsiasi comportamento illecito o violazione dei diritti, inclusi quelli relativi alla parità di genere. È un presidio fondamentale per tutelare la dignità delle persone e la trasparenza della nostra società.

### 2.4. Eccellenza Certificata: Standard Internazionali di Qualità, Sostenibilità e Valori Sociali.

Il sistema di gestione di Solaria è sottoposto a continui audit da parte di enti terzi indipendenti. Il possesso delle certificazioni internazionali attesta che il nostro modo di operare non è solo un'intenzione, ma un impegno misurabile, verificato e orientato al benessere degli utenti e dei lavoratori.

Le certificazioni attive per il servizio di Olbia sono:

**UNI EN ISO 22000 (Sicurezza Alimentare):** Lo standard specifico che integra la gestione dei rischi lungo tutta la filiera per prevenire qualsiasi rischio igienico-sanitario, garantendo pasti sicuri ogni giorno.

**UNI EN ISO 22005 (Rintracciabilità):** È la certificazione che assicura la massima trasparenza. Ci permette di ricostruire la storia e seguire il percorso di ogni singolo ingrediente (es. carne, frutta, olio), garantendo con certezza la provenienza e la qualità dei prodotti che arrivano nei piatti dei bambini.

**UNI EN ISO 9001 (Qualità):** Garantisce che ogni fase del servizio, dall'acquisto delle materie prime alla distribuzione, sia monitorata per assicurare un alto standard qualitativo costante.

**Sicurezza Alimentare e Trasparenza della Filiera**



**UNI EN ISO 14001 (Gestione Ambientale):** Attesta l'impegno concreto nel ridurre l'impatto ambientale (riduzione sprechi energetici e idrici, gestione responsabile dei rifiuti).

**ISO 45001 (Salute e Sicurezza sul Lavoro):** Garantisce che il nostro personale operi in ambienti sicuri, con formazione continua e attrezzature idonee.

**Sostenibilità e Sicurezza sul Lavoro**



**UNI/PdR 125:2022 (Parità di Genere):**

Certifica l'impegno della Cooperativa nel garantire pari opportunità, equità salariale e politiche di conciliazione vita-lavoro, valorizzando il ruolo delle donne nella nostra organizzazione.

**ISO 30415:2021 (Diversity & Inclusion):**

Conferma la nostra capacità di valorizzare le diversità interne. Per noi, l'inclusione è una risorsa per migliorare la qualità del servizio e riflettere i valori di apertura della comunità scolastica.

**Inclusione e Responsabilità Sociale (Il nostro valore aggiunto)**



## 2.5. I nostri obiettivi di qualità

La ristorazione scolastica non è solo il soddisfacimento di un bisogno nutrizionale, ma un **momento educativo fondamentale** e una piattaforma di promozione della salute. Il nostro obiettivo è offrire un pasto equilibrato in un contesto che favorisca il benessere dei bambini, coinvolgendo attivamente docenti e famiglie in un percorso di crescita comune.

In linea con la nostra politica aziendale e in stretta collaborazione con il Comune di Olbia, la **ASL Gallura** e le Istituzioni Scolastiche, ci impegniamo a perseguire i seguenti obiettivi strategici:



## 2.6. Qualità degli alimenti e garanzie

Il nostro servizio si distingue per una selezione rigorosa delle materie prime, orientata all'eccellenza e alla sostenibilità ambientale. Privilegiamo prodotti a filiera corta (Km 0) e rispettiamo rigorosamente la stagionalità per garantire freschezza e qualità nutritiva.

I pasti sono preparati quotidianamente nel nostro centro di cottura, dove tecnologie di ultima generazione permettono metodi di cottura delicati (vapore e forno) che preservano le proprietà organolettiche e il gusto naturale degli alimenti. La nostra cucina è "clean label": **utilizziamo esclusivamente aromi naturali, escludendo addensanti o esaltatori di sapidità industriali.**

Criteri di approvvigionamento:

- **Origine Certificata:** Priorità alla filiera nazionale e regionale per i prodotti di origine animale e vegetale.
- **Valorizzazione del Territorio:** Forte focus sulle produzioni locali e stagionali.
- **Agricoltura Biologica:** Utilizzo di ortofrutta fresca BIO e di provenienza certificata.
- **Sicurezza Alimentare:** Garanzia totale NO-OGM.



## ECCELLENZA SARDA & SOSTENIBILITÀ: OFFERTA MIGLIORATIVA

(In aggiunta a quanto previsto dai CAM - art. 8 Capitolato)



### 3. Controllo della qualità del servizio



Il sistema di controllo adottato si articola su tre livelli:

- controllo del servizio erogato da parte dei Referenti Mensa Scolastiche;
- verifiche periodiche sulla qualità del servizio pianificate con frequenze diversificate in base alle criticità rilevate nelle scuole da parte dell'Unità Operativa Mensa;

- verifiche periodiche da parte delle Commissioni Mensa.

Tutti i controlli/verifiche sono regolarmente documentati e, qualora siano rilevate delle non conformità, queste sono segnalate ai responsabili affinché prendano i necessari provvedimenti e provvedano all'eventuale attivazione di azioni correttive per eliminarne le cause ed evitare che si ripetano.

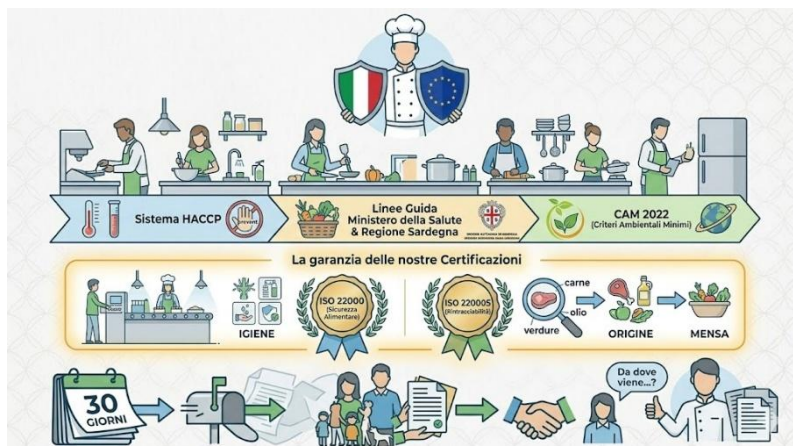
### 4. Sicurezza Alimentare: la nostra priorità quotidiana

La salute dei bambini è l'aspetto più importante del nostro lavoro. Per questo, ogni fase del servizio, dalla scelta degli ingredienti alla distribuzione nei refettori, avviene seguendo i più alti standard di sicurezza e igiene.

## Un sistema di regole rigoroso

Il nostro lavoro non si basa solo sull'esperienza, ma sul rispetto assoluto delle leggi italiane ed europee. In particolare, seguiamo:

- Il **sistema HACCP**: un metodo di autocontrollo che ci permette di prevenire qualsiasi rischio igienico prima che si verifichi.
- Le **Linee Guida del Ministero della Salute e della Regione Sardegna**: per garantire pasti equilibrati e sicuri.
- I nuovi **Criteri Ambientali Minimi (CAM)**: per una mensa che rispetta anche la salute del pianeta.

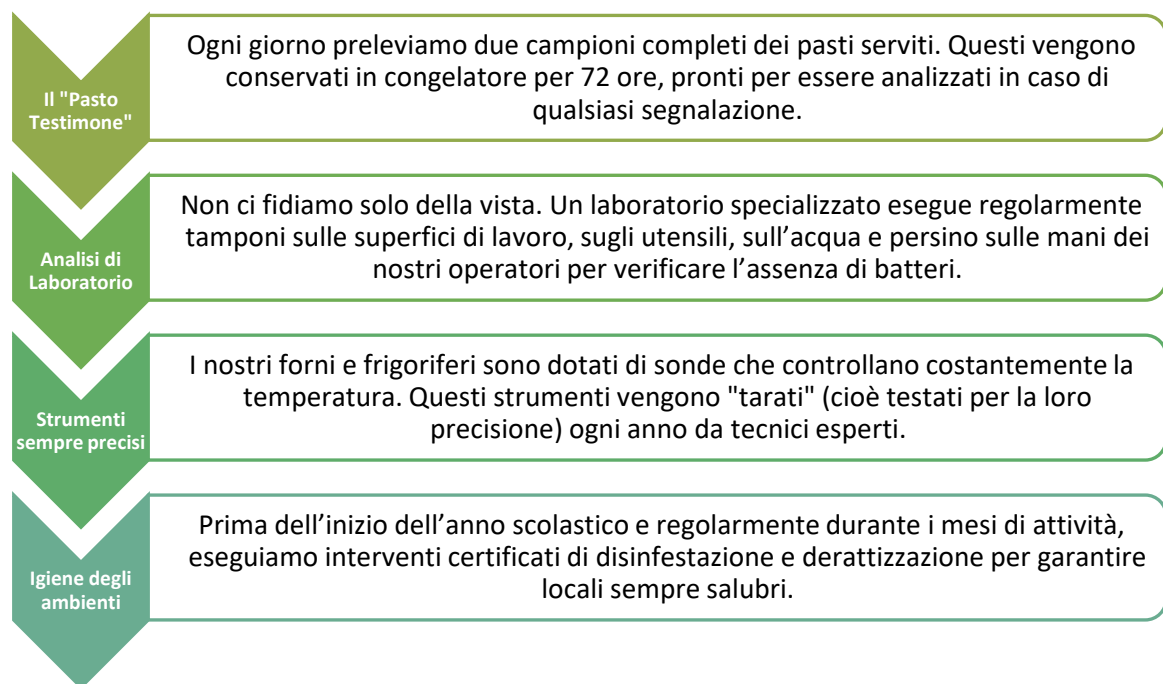


#### La garanzia delle nostre Certificazioni

A differenza di una normale cucina, la nostra è "certificata" da enti internazionali che controllano periodicamente il nostro operato:

- **ISO 22000 (Sicurezza Alimentare):** ci assicura che ogni passaggio della lavorazione segua protocolli di igiene impeccabili.
- **ISO 22005 (Rintracciabilità):** ci permette di conoscere l'esatta provenienza di ogni ingrediente. Se un genitore ci chiede da dove viene la carne o l'olio, noi abbiamo la risposta documentata.

## Controlli costanti e trasparenti



Per essere sicuri che tutto sia perfetto, effettuiamo controlli quotidiani e periodici:

In caso di qualsiasi minima anomalia, il nostro sistema ci impone di intervenire immediatamente con azioni correttive, mettendo sempre al primo posto la tutela dei piccoli utenti.

### 5. Analisi e Controlli: la scienza dietro ogni pasto

Per garantire che le nostre procedure di pulizia e lavorazione siano efficaci, non ci affidiamo solo all'occhio nudo. Ogni anno seguiamo un rigoroso **Piano di Campionamento**, ovvero una serie di analisi scientifiche effettuate nei nostri ambienti di lavoro.

Cosa controlliamo e con quale frequenza

**Almeno due volte l'anno** (e ogni volta che sia necessario), effettuiamo dei test specifici chiamati "tamponi" e analisi di laboratorio su:

- Superfici e Strumenti: controlliamo che tavoli, pentole e macchinari siano perfettamente igienizzati.
- Mani degli operatori: verificiamo che le procedure di lavaggio e igiene delle mani del nostro personale siano eseguite correttamente.

- **Cibo e Materie Prime:** analizziamo sia gli ingredienti freschi che i piatti pronti (prodotti finiti) per assicurarci che non vi siano batteri o contaminazioni.
- **Acqua:** controlliamo periodicamente la qualità dell'acqua di rete che utilizziamo per cucinare e lavare gli alimenti.

Questi controlli seguono le più severe normative europee sulla sicurezza alimentare e i protocolli del nostro sistema certificato ISO 22000.

#### Strumenti sempre sotto controllo (Taratura)

Per conservare il cibo alla giusta temperatura e cuocerlo in modo perfetto, la precisione è fondamentale. **Ogni anno**, tecnici specializzati verificano la precisione (**taratura**) di tutti i nostri strumenti:

- **Frigoriferi e Freezer:** per la corretta conservazione dei prodotti.
- **Forni:** per garantire cotture uniformi e sicure.
- **Bilance e Sonde termometriche:** per monitorare il peso delle porzioni e la temperatura al cuore dei cibi.

#### Eccellenza del territorio: il nostro laboratorio di riferimento

Per una maggiore sicurezza e velocità di intervento, *tutte le analisi e le tarature sono affidate a un laboratorio specializzato che opera direttamente ad Olbia*. Il laboratorio è regolarmente iscritto nell'Elenco regionale dei laboratori autorizzati dalla Regione Sardegna. Questo ci permette di avere risultati rapidi e una collaborazione costante con professionisti del territorio che conoscono bene la nostra realtà.

### **6. Rintracciabilità: la storia di ogni ingrediente**

Sapere esattamente da dove proviene il cibo che arriva nel piatto dei bambini è un nostro impegno preciso. Per questo abbiamo scelto di certificare il nostro sistema secondo lo standard internazionale **ISO 22005**, che garantisce la **massima trasparenza sulla filiera alimentare**.

#### **Che cos'è la rintracciabilità?**

È la capacità di ricostruire la "storia" di un alimento. Per ogni ingrediente che utilizziamo (dalla carne all'olio, dalla frutta al pane), siamo in grado di risalire a:

- **Chi lo ha prodotto:** l'azienda agricola, l'allevamento o il fornitore.
- **Quando è arrivato:** la data di consegna e i documenti di trasporto.
- **Come è stato utilizzato:** in quale menù e in quale giorno è stato servito.

#### **Sicurezza e pronto intervento**

In conformità con le leggi europee (Regolamento CE n. 178/2002), il nostro sistema di controllo monitora costantemente i flussi di merce in entrata e in uscita. Questo ci permette di agire con estrema rapidità in caso di necessità:

- **Ritiro immediato:** se un'autorità sanitaria o un fornitore segnalano un'anomalia su un determinato lotto di prodotto, il nostro sistema informatico lo individua in tempo reale.

- **Blocco del consumo:** il prodotto viene immediatamente ritirato dalle cucine e non viene somministrato, attivando le procedure di emergenza e informando tempestivamente le autorità competenti (ASL) e il Comune.

### Perché è importante per voi?

La rintracciabilità certificata è la vostra garanzia che ogni pasto è preparato con ingredienti selezionati, sicuri e di provenienza verificata. È il nostro modo di dirvi che conosciamo e controlliamo tutto ciò che offriamo ai vostri figli.

## 7. Approvvigionamenti e forniture



Selezioniamo i nostri **fornitori** attraverso un severo processo di qualificazione basato su principi di **qualità e sicurezza alimentare**. Ci rivolgiamo ai **migliori produttori locali** per **alimenti biologici**, di **denominazione di origine protetta (DOP), I.G.P., Filiera Corta** e per i **prodotti freschi**, quali **carne, pesce,**

**latte e latticini, olio, pane, frutta e verdura.** Le derrate alimentari arrivano principalmente tramite forniture giornaliere/settimanali da parte di fornitori qualificati presso la zona ricezione merci, vengono suddivise per tipologia di materia prima e trasformate nei distinti locali di preparazione e lavorazione.

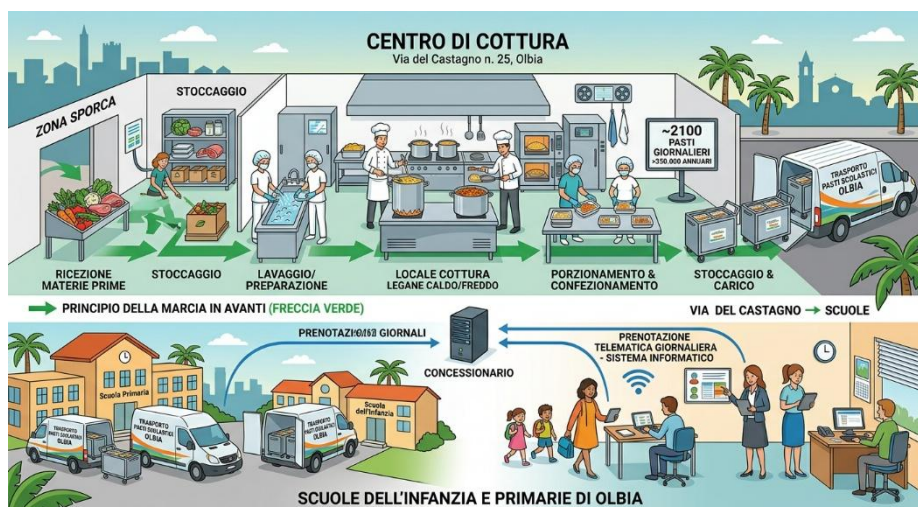
Il processo di selezione dei fornitori costituisce il presupposto necessario per garantire l'acquisto di derrate alimentari conformi ai requisiti richiesti. Per questo ci impegniamo, oltre all'implementazione della normativa cogente in materia di Salute e Igiene Alimentare (Reg. CE 852/2004), ad osservare uno specifico Piano della Qualità.

La scelta dei fornitori viene attuata attraverso un'attenta valutazione preventiva, prevista dal nostro sistema di qualità. Nel periodo di osservazione, si analizza il piano di autocontrollo aziendale (per i fornitori di derrate alimentari), la qualità dei prodotti o dei servizi offerti, i tempi di consegna, il possesso delle certificazioni di prodotto, la capacità e l'impegno a fornire i prodotti previsti dal **menu** e dal capitolato speciale (con particolare attenzione ai prodotti a filiera corta, Km 0, biologici, DOP e IGP).

Dopo la fase di sorveglianza il fornitore viene inserito nell'elenco dei fornitori qualificati. Il criterio preferenziale per una valutazione positiva dell'affidabilità del fornitore è il possesso di certificazioni (ISO 9001; ISO 14001; ISO 45001, ISO 22000, etc.).

## 8. L'Organizzazione del Servizio

I pasti sono preparati e confezionati giornalmente presso il centro di cottura, sito in Via del Castagno n. 25 e trasportati presso i diversi plessi scolastici delle scuole dell'infanzia e primarie di Olbia. La prenotazione dei pasti avviene giornalmente nelle scuole per via telematica tramite un sistema informatico, gestito a cura del Concessionario.



Il processo di produzione dei pasti segue il “principio della marcia in avanti”: l’alimento lungo il percorso delle varie fasi del ciclo produttivo non deve mai retrocedere, ma solo avanzare verso l’operazione successiva fino al consumo evitando contaminazioni crociate fra i prodotti diversi in lavorazione e la separazione zone sporco/pulito.

I pasti comuni vengono preparati in “legame caldo/freddo” nell’ampio locale cottura. Successivamente, vengono porzionati e confezionati all’interno degli appositi contenitori. I pasti, vengono poi collocati all’interno di contenitori termici allo scopo di garantire le temperature previste dalla normativa vigente per il tempo del trasporto fino alla distribuzione nei diversi plessi scolastici. I contenitori isotermici con i pasti confezionati (pasti comuni e speciali) vengono caricati su furgoni debitamente coibentati e idonei al trasporto e veicolati ai plessi scolastici.

## 9. Elaborazione dei menù

I pasti delle mense vengono preparati giornalmente nella cucina centralizzata della cooperativa Solaria, ad Olbia, privilegiando le cotture a vapore o al forno e nel rispetto di tutte le regole necessarie atte a garantire l'igiene e gli standard qualitativi. Vengono utilizzati alimenti freschi, aromi naturali (È escluso l'utilizzo di sostanze industriali per insaporire o addensare). Le operazioni di lavorazione e cottura degli alimenti mirano ad ottenere standard elevati di qualità nutritiva e organolettica-sensoriale. A tale scopo, le preparazioni, vengono effettuate con attrezzature di ultima generazione.

Le materie prime utilizzate:

- privilegiano principalmente la provenienza nazionale/regionale di materie prime di origine animale e vegetale, deperibili e non;
- sono orientate alle produzioni regionali e, nel tempo, alle produzioni locali;
- prediligono prodotti ortofrutticoli freschi stagionali con utilizzo di frutta biologica.
- non sono permessi prodotti geneticamente modificati (OGM).



Nella ristorazione scolastica è di fondamentale importanza abbinare il principio della “promozione della salute” a quello della “promozione della qualità”, offrendo menù che incontrino il gradimento da parte degli utenti. Nel servizio di refezione scolastica sono previsti **due menù stagionali, sviluppati su 4 settimane**, al fine di diversificare il più possibile le proposte alimentari, rispettando la stagionalità dei prodotti. Viene privilegiata l’offerta di prodotti stagionali freschi e, laddove possibile, locali.

Ogni menù prevede:

- |                  |          |
|------------------|----------|
| - primo piatto   | - pane   |
| - secondo piatto | - frutta |
| - contorno       |          |

I menù vengono elaborati nel rispetto della normativa vigente in tema di grammature e tipologia di alimenti proposti. Nella formulazione del menù, elaborato in collaborazione con il Servizio Igiene e Nutrizione dell'ASL, si è tenuto conto non solo del corretto bilanciamento dei prodotti. Su richiesta dell'Assessorato e in collaborazione con il Servizio Igiene e Nutrizione della ASL quest'anno sono stati inseriti nel menù i seguenti piatti tipici locali:

- Zuppa gallurese
- Panadas
- Chjusoni

#### **La qualità organolettica dei pasti**

Il Concessionario s'impegna a garantire che tutte le operazioni di manipolazione e cottura degli alimenti siano volti ad ottenere standard elevati di qualità nutritiva ed organolettica-sensoriale correlando le tecnologie di produzione, di distribuzione e confezionamento alle caratteristiche intrinseche del piatto. I ridotti tempi di trasporto dal centro di cottura ai diversi plessi scolastici permettono un breve stazionamento dei cibi nei contenitori isotermitici.

| FATTORE DI QUALITÀ                 | INDICATORE DI QUALITÀ  | STANDARD DI QUALITÀ   |
|------------------------------------|--|---|
| La qualità organolettica dei pasti | Verifica qualità dei pasti prima della loro veicolazione sui diversi plessi scolastici | Verifica giornaliera dei pasti prima della loro veicolazione da parte del Cuoco Responsabile e degli operatori addetti al confezionamento<br>Verifica della conformità delle temperature dei prodotti |
|                                    | Controllo delle temperature  | Rispetto dei limiti specifici secondo le procedure del manuale di autocontrollo   |
|                                    | Tempi di consegna pasti secondo piano di trasporto                                     | La consegna nei plessi non verrà effettuata prima dei 15 minuti dell'orario previsto per l'inizio del servizio nei diversi plessi.  |
|                                    | Indagini sul gradimento dei pasti da parte dei bambini                                 | Monitoraggio di due rotazioni del menù invernale e una del menù estivo  |
|                                    | Richieste di Modifica dei menù   | Vengono inoltrate agli organi competenti (Comune e ASL) ed eventualmente inserite per l'anno scolastico successivo.   |
|                                    | Incontri di confronto con l'utenza per valutazione del gradimento pasti                | Partecipazione alle riunioni con il Comitato di Ristorazione Scolastica   |

## 10. Diete speciali: mediche, etiche e religiose

Per "Dieta speciale" si intende un regime alimentare differente da quello fornito normalmente dalla ristorazione scolastica, diverso dal menu standard, e può essere richiesta per motivi patologici e/o per motivi etico/religiosi/culturali. Il servizio di ristorazione scolastica prevede una specifica offerta nutrizionale agli alunni con particolari esigenze dieto-terapiche o che per motivazioni religiose necessitano di menu personalizzati. Questi pasti vengono preparati in una apposita area delimitata e da personale esclusivo.

La qualità delle diete speciali Il Concessionario s'impegna a garantire diete speciali per motivi sanitari ed etico-religiosi ai diversi utenti (adulti e bambini) predisponendole in base ai menù in vigore per tutti gli altri utenti ed utilizzando materie prime specifiche.

| FATTORE DI QUALITÀ              | INDICATORE DI QUALITÀ   | STANDARD DI QUALITÀ  |
|---------------------------------|---|--|
| La qualità delle diete speciali | Spazi e attrezzature dedicati esclusivi                           | • n.1 locale preparazione diete • n.1 armadio dedicato nella zona di ricevimento merci • Giornalmente le materie prime sono stoccate separatamente dalle materie prime dei pasti comuni • Utilizzo giornaliero di attrezzature/utensili dedicati ed identificati |
|                                 | Trasporto dedicato  | Utilizzo giornaliero di contenitori isotermitici dedicati  |
|                                 | Verifiche ispettive interne presso la cucina centralizzata        | Verifiche giornaliere sulla produzione e confezionamento diete da parte dei responsabili della cooperativa.  |
|                                 | Verifiche ispettive interne presso i diversi refettori scolastici | Verifiche da parte dei responsabili della cooperativa.   |
|                                 | Tempistiche attivazione diete speciali                            | Entro n.3 giorni lavorativi  |
|                                 | Figure professionali specifiche                                   | • n.1 cuoca  |

|  |   |
|--|---|
| Formazione del personale sulla gestione delle diete speciali | Esperienza pluriennale nel settore da parte del personale specificatamente dedicato alle diete. |
| Incontri individuali con la cuoca                            | • Disponibilità continua durante tutto l'anno scolastico su specifica richiesta dell'utenza     |
| Analisi con ricerca di allergeni (glutine e lattosio)        | Secondo piano di campionamento annuale  |

## 11. Monitoraggio del gradimento

La cooperativa Solaria monitora regolarmente la qualità della ristorazione scolastica attraverso indagini interne e periodiche di carattere quali-quantitativo come, ad esempio, i sopralluoghi presso il centro cottura e le scuole. Tali interventi mirano a rilevare la correttezza delle procedure organizzative individuate come portanti all'interno del compimento del servizio di ristorazione scolastica. Nel corso di tali sopralluoghi si verifica la corretta applicazione delle procedure. Fra i fattori di qualità indagati si rilevano: la temperatura delle pietanze, la gradevolezza dei piatti, la corretta produzione, il conferimento e distribuzione del pranzo con particolare attenzione alle diete speciali, la corrispondenza merceologica delle materie prime proposte e l'effettiva concordanza fra lo schema alimentare predisposto e la sua concreta realizzazione.

Solaria si riserva periodicamente di promuovere ed effettuare presso i cittadini (bambini, famiglie, insegnanti) indagini e/o consultazioni specifiche rispetto a diversi aspetti del servizio. Gli esiti derivanti dai sopralluoghi di rilevamento e dalle consultazioni sopra enunciate così come le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami inoltrati concorrono a perfezionare il servizio in modo costante.

## 12. Recupero del cibo non somministrato



In virtù di quanto stabilito dall'art.10 della Legge 19 agosto 2016, n. 166, Solaria prevede da tempo la donazione e distribuzione di prodotti alimentari a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi. Per favorire il recupero, la distribuzione e la valorizzazione delle eccedenze alimentari, in collaborazione con ONLUS, cooperative sociali e associazioni effettuiamo la raccolta e distribuzione di tutti quei cibi cucinati, alimenti freschi, frutta, verdura e prodotti da forno, perfettamente integri, non serviti, che nel giro di poche ore e attraverso una organizzazione accurata, vengono consegnati e consumati presso i beneficiari riceventi (L. n. 155 del 25/06/2003, modificata e integrata con la L.n.166 del 19/08/2016).

## Educare al cibo, educare alla vita: i laboratori di educazione alimentare

La ristorazione scolastica assume un ruolo fondamentale nel favorire l'inclusione e l'adozione di scelte salutari, riducendo i rischi e le disuguaglianze<sup>1</sup>. Per molti bambini, infatti, la mensa scolastica è l'unico pasto completo ed equilibrato della giornata. Questa proposta, improntata alla riscoperta dell'importanza di cibi salutari e delle loro varietà che stanno alla base della dieta mediterranea<sup>2</sup>, vuole far riflettere le famiglie sul nostro modo di mangiare, poiché il modello di consumo di cibo che è adottato dalle economie più ricche contribuisce in modo sostanziale al surriscaldamento climatico, producendo enormi quantità di gas serra. La produzione di cibo è responsabile di un terzo di tutte le emissioni antropogeniche di gas serra e il settore zootecnico da solo del 15%, sfruttando quasi l'80% delle terre agricole del pianeta. In questa direzione Solaria ha deciso di adottare una politica attiva nella tutela dell'ambiente e nella lotta ai cambiamenti climatici incoraggiando l'adozione di menù con la presenza di più verdure e ortaggi e meno carni rosse. Il piano da noi proposto è altresì legato alla diffusione e alla salvaguardia di tradizioni culturali e culinarie del territorio (proposta di menù galluresi), attraverso la riappropriazione del patrimonio alimentare regionale e nazionale. Il progetto intende coinvolgere, con proposte e azioni differenziate, alunni, docenti e genitori. Per una mensa scolastica buona, sana e sostenibile c'è bisogno di sviluppare competenze e una cultura del buon cibo legata anche alla salute dell'ambiente. In collaborazione con l'Ente Appaltante, la ASL territoriale e le Scuole, realizzeremo e diffonderemo, attraverso l'acquisizione di atteggiamenti e comportamenti condivisi, un processo di recupero di corrette abitudini alimentari, per contribuire all'acquisizione di **"buone pratiche"** (igieniche, alimentari, relazionali) che favoriscano la continua ricerca di quelle condizioni di serenità, fondamentali per il raggiungimento del benessere e per favorire l'autonomia personale e il senso di impegno e responsabilità nei confronti della collettività. Le proposte saranno diversificate per ordine e grado scolastico e per target di pubblico (famiglie e scuole), favorendo lo sviluppo di competenze trasversali nei ragazzi e la messa in atto di buone pratiche di consumo. L'approccio sarà di tipo laboratoriale, interattivo, ludico e partecipativo, anche sfruttando le odierne tecnologie. La cooperativa, si occuperà di mantenere un monitoraggio costante sulle attività svolte, rilevando criticità e osservazioni, e gestirà la parte organizzativa delle singole attività. Solaria fornirà a studenti, genitori ed insegnanti, specifico materiale divulgativo in occasione delle iniziative previste.



<sup>1</sup> Linee di Indirizzo Nazionale per la ristorazione Ospedaliera, Assistenziale e Scolastica

<sup>2</sup> <https://www.salute.gov.it/portale/nutrizione/dettaglioContenutiNutrizione.jsp?lingua=italiano&id=5438&area=nutrizione&menu=educazione>

### 13. Green procurement

Esistono tanti modi per rispettare l'ambiente e, tra questi, possiamo applicarne molti alla nostra attività: *consumare meno energia, produrre meno rifiuti o ridurre il volume per diminuire il numero di trasporti alla discarica o all'impianto di riciclaggio, contribuire alla raccolta differenziata, ridurre o eliminare le emissioni gassose, utilizzare meno materie prime e più materie riciclate, consumare meno acqua, riciclare o proporre servizi che siano il frutto di processi produttivi più rispettosi per l'ambiente.*



Ottimizziamo i consumi energetici e idrici attraverso l'acquisto di macchinari efficienti, una manutenzione rigorosa (filtri, guarnizioni e isolamento) e l'installazione di sistemi per il risparmio dell'acqua.

Consumare meno energia

Solaria promuove un'economia circolare riducendo l'impatto ambientale della ristorazione attraverso una gestione rigorosa dei rifiuti. Forniamo il personale e sensibilizziamo gli studenti alla corretta raccolta differenziata, supportata da attrezzature idonee. Ottimizziamo la filiera prediligendo fornitori che utilizzano imballaggi riciclati o a rendere. Infine, trasformiamo lo spreco in risorsa donando le eccedenze alimentari a enti benefici e rifugi per animali.

Riduzione dei rifiuti

Miglioramento della qualità dell'aria e dell'acqua

Impegnati nella riduzione dell'impatto ambientale, adottiamo soluzioni mirate per la tutela dell'aria e dell'acqua. Selezioniamo esclusivamente impianti di refrigerazione con gas *ozone-friendly*, gestiamo correttamente il recupero degli oli esausti e utilizziamo detersivi a basso impatto certificati Ecolabel.

Conservazione delle risorse naturali

Oltre l'efficienza interna, promuoviamo una cultura ecologica lungo tutta la nostra rete di valore. Dalla rigorosa selezione di fornitori certificati e prodotti ecosostenibili allo smaltimento responsabile dei macchinari obsoleti, trasformiamo ogni scelta d'acquisto in un atto di tutela per il pianeta.

### 14. Accesso al servizio mensa scolastica

L'iscrizione al servizio, che deve essere rinnovata ogni anno, può essere effettuata esclusivamente per via telematica accedendo con SPID o CIE alla piattaforma School E-Suite dal sito comunale sezione: "Aree Tematiche - Istruzione - Mensa scolastica (o dall'app Spazio Scuola) dal sito istituzionale [www.comune.olbia.ot.it](http://www.comune.olbia.ot.it) sezione "Aree Tematiche - Istruzione - Mensa Scolastica.

### 15. Sistema tariffario

I fruitori del servizio sono tenuti alla corresponsione di una tariffa per il consumo di ogni singolo pasto determinata dall'Amministrazione Comunale. Per gli utenti residenti si applicano le riduzioni e le agevolazioni in funzione della condizione economica determinata in base all'Indicatore della situazione economica equivalente dell'intero nucleo familiare (ISEE).

## 16. Modalità di pagamento

Il pagamento dei pasti, da corrispondersi entro il giorno 5 del mese successivo alla fruizione degli stessi, potrà essere effettuato in una delle seguenti modalità:

- pagoPA: accedendo tramite SPID o CIE alla piattaforma School E-Suite dal sito comunale sezione: “Aree Tematiche - Istruzione - Mensa scolastica (o dall’app Spazio Scuola), (vedi “Pagamento online - Guida”);

## 17. Privacy



Il Comune di Olbia e la Ditta appaltatrice, assicurano la protezione e la sicurezza dei dati personali dell’utenza attraverso la puntuale applicazione del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

## 18. Uffici Comunali preposti

Servizio Pubblica Istruzione - Ufficio Mensa Scolastica.

### Competenze

L’ufficio si occupa di tutti gli adempimenti riguardanti la gestione del servizio: iscrizione degli utenti, gestione dei pagamenti con un sistema informatizzato, rilascio certificazioni attestanti le spese sostenute necessarie per le dichiarazioni dei redditi.

| Recapiti   | Orari e giorni di ricevimento:  | A chi rivolgersi:  | Responsabile Ufficio              |
|--|---|--|-----------------------------------|
| Via Perugia, 3, presso la struttura San Ponziano<br>Telefono: 0789 52087 – 52083 - 52084 – 52085 - 52151<br>E - mail: <a href="mailto:serviziomensascolastica@comune.olbia.ot.it">serviziomensascolastica@comune.olbia.ot.it</a><br>E - mail PEC: <a href="mailto:protocollo@pec.comuneolbia.it">protocollo@pec.comuneolbia.it</a> | Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00; il lunedì e il mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 17.30 | Caterina Fancello<br>Eros Dalu Ventroni<br>Vanessa Bolletta<br>Noemi Spina | Dott.ssa Maria Antonietta Malduca |

## 19. Reclami

Le famiglie degli utenti, i genitori-assaggiatori e gli insegnanti possono avanzare reclami<sup>3</sup> in merito a tutti gli aspetti di rilevanza sostanziale ed oggettiva del servizio dandone comunicazione al Comune di Olbia - Servizio Pubblica Istruzione all’indirizzo pec [protocollo@pec.comuneolbia.it](mailto:protocollo@pec.comuneolbia.it)

<sup>3</sup> **Reclamo**: qualsiasi comunicazione effettuata da clienti che evidenzino difetti, manchevolezze, non conformità a standard prefissati e/o non rispondenze ad aspettative concernenti prodotti e/o servizi.