
Carta dei Servizi di refezione scolastica



la Carta dei Servizi



L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS, o World Health Organization, WHO in inglese), promuove le scelte alimentari sane per i bambini e gli adolescenti. Infatti una sana alimentazione nell'infanzia e nell'adolescenza:

- *rafforza il potenziale di apprendimento e il benessere di bambini e adolescenti;*
- *contribuisce a diminuire il rischio delle principali patologie oggi causa di mortalità e di riduzione della qualità di vita: obesità, malattie cardiovascolari, alcuni tipi di tumori e disturbi del comportamento alimentare;*
- *consente di vivere l'età adulta e l'invecchiamento in buona salute.*

La Carta dei Servizi della EP Spa descrive i

principi fondamentali del servizio di ristorazione e le garanzie offerte a tutti gli utenti, comprendendo in questa categoria sia l'Ente Appaltante che il singolo utente finale, piccino o adulto. Essa ha carattere volontario e si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone i "principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta dei Servizi di ristorazione scolastica nasce dalla necessità di migliorare l'informazione e la conoscenza dei diritti, delle garanzie e degli impegni che la EP Spa intende mantenere nel rapporto coi propri clienti nell'attività di ristorazione scolastica.

Presentazione

EP spa



La EP Spa è stata costituita a Roma il 29 luglio 1998. Il 26 aprile 1999 la EP Spa acquista un'azienda già operante nel settore della ristorazione collettiva dal 1975 ereditando la sua esperienza. Con l'esperienza acquisita mediante questa incorporazione e quella sviluppata nella gestione di importanti commesse in questi altri dodici anni la EP Spa si pone oggi come una delle aziende leader della ristorazione collettiva del nostro paese. Questa posizione scaturisce dalla grande attenzione che l'azienda ha sempre posto nella comprensione delle mutevoli esigenze di mercato nonché ad una provata capacità di adattarsi alle specifiche caratteristiche degli appalti gestiti, grazie alle figure profes-

sionali qualificate in grado di esprimere uno standard qualitativo adeguato ai bisogni di volta in volta diversi. I servizi offerti dalla EP Spa comprendono:

- *progettazione delle strutture;*
- *scelta delle attrezzature più adeguate alla produzione;*
- *individuazione dell'impianto più adatto al layout;*
- *vera e propria gestione dei servizi di ristorazione.*

Naturalmente la prima garanzia di qualità della EP Spa riguarda il prodotto autentico delle mense collettive: pietanze gustose, genuine, equilibrate.

La ristorazione scolastica e il suo valore educativo

L'alimentazione ha un duplice riflesso

in ognuno di noi: quello fisico legato ai fabbisogni nutrizionali nelle diverse età evolutive e quello psicologico legato alle relazioni personali e ai significati simbolici del cibo.

In quest'ambito, il momento della ristorazione scolastica con il suo duplice obiettivo - nutrizionale e educativo - riveste un ruolo primario per il benessere psicofisico dei bambini e degli adolescenti.

Questa fascia di età è particolarmente importante perché sono proprio i bambini in età prescolare e scolare i soggetti più vulnerabili ed esposti ai potenziali rischi provocati da un'alimentazione quantitativamente e qualitativamente sbagliata. Obesità, ipertensione, allergie sono alcune delle conseguenze di comportamenti alimentari non adeguati, cui possono incorrere i nostri bambini. Dal punto di vista strettamente nutrizionale, il pranzo è il pasto con la maggiore assunzione calorica della giornata ed è pertanto fondamentale che esso preveda una ragionata introduzione e bilanciamento dei nutrienti di cui l'organismo necessita.

È fondamentale, inoltre, tenere presente altri aspetti che concorrono a promuovere un buon rapporto con il cibo. La promozione al benessere mira a creare i presupposti indispensabili per un'atmosfera serena, che permetta un reale scambio relazionale e educativo fra insegnanti e alunni oltre che un'attenzione particolare nella scelta e nel-

la presentazione degli alimenti. Le pietanze sono pensate affinché i nostri commensali

possano accogliere il cibo con piacere, sperimentando sapori diversi ed alimenti nuovi, sviluppando il proprio gusto personale, per questo l'impegno della EP Spa è volto a diffondere la cultura del pasto come momento importante di scoperta e di scambio, di conoscenza reciproca e di convivialità non solo fra pari ma anche con gli adulti, salvaguardando quella componente di piacere dello "stare insieme" che caratterizza i pasti consumati in una dimensione di socialità.

Per quanto attiene la valenza educativa del pranzo a scuola, possiamo individuare tre figure con ruoli diversi, ma tutti egualmente importanti, che esercitano influenza sul bambino:

- **il gestore del servizio:** individua e prepara cibi che, oltre a soddisfare i fabbisogni nutrizionali, abbiano caratteristiche di appetibilità e di gradevolezza per i bambini.

- **la scuola:** concorre a promuovere un buon rapporto con il cibo, trasferendo al bambino un'immagine positiva della mensa ed invogliandolo a sperimentare sapori diversi ed alimenti nuovi.

- **la famiglia:** consolida i corretti comportamenti alimentari incoraggiando e confermando a casa i messaggi educativi che il bambino riceve a scuola. È importante, infatti, che i messaggi educativi che il bambino riceve a scuola siano confermati e rinforzati da comportamenti coerenti degli adulti in famiglia.

Obiettivi della Carta



- CURARE L'EFFICACIA DEL SERVIZIO



- GARANTIRE LA TRASPARENZA INFORMATIVA



- GARANTIRE LA MASSIMA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI “RISTORAZIONE” IN TUTTE LE FASI DEL PROCESSO



- ASCOLTARE LA VOCE DELL'UTENTE E SODDISFARNE LE RICHIESTE

I principi fondamentali



1. Uguaglianza e imparzialità

Il Servizio garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche, condizione sociale o grado di istruzione. Inoltre, tutti coloro che usufruiscono della mensa scolastica hanno diritto ad essere trattati con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia.

2. Efficienza ed efficacia

La EP Spa persegue l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

3. Trasparenza informativa

Si garantisce a tutti i cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento del servizio offerto. I menù della

refezione scolastica vengono resi disponibili a tutti i docenti e ai genitori degli alunni che ne fanno uso. A tal proposito, si intende definire quella che è l'organizzazione del servizio proposto dalla EP Spa.

3.1 L'organizzazione del servizio proposto dalla EP Spa

Il servizio di ristorazione interessa le scuole del Comune di Viterbo.

I pasti sono prodotti nel centro cottura messo a disposizione dalla EP Spa nel rispetto di quanto previsto dal Manuale per la Sicurezza Alimentare (HACCP) e dai Programmi di Prerequisiti appositamente stilato per il servizio in oggetto, nel rispetto della vigente normativa e a garanzia della sicurezza igienica e della salute dei piccoli utenti. La EP Spa garantisce che tutti i genitori dei piccoli utenti possano essere adeguatamente informati circa i menù proposti ai piccoli. Per tale

motivo i menù saranno disponibili on-line per una rapida e semplice consultazione. Inoltre i genitori dei piccoli potranno rapportarsi direttamente con gli “specialisti della EP Spa” i quali metteranno a disposizione degli stessi genitori la conoscenza posseduta nel campo della ristorazione collettiva e in particolar modo scolastica, in modo da aiutarli a comprendere ed annullare eventuali dubbi in merito. La EP Spa per garantire una corretta comunicazione con gli utenti e permettere a tutti di conoscere nel minimo dettaglio i processi produttivi e le modalità di esecuzione del servizio.

Il centro cottura è sito presso Via del Lavoro SNC (VT). Tale centro cottura è costituito da un unico complesso che insiste su di un'area di oltre 700 mq e di un ampio piazzale esterno adibito ad operazioni di carico e scarico merci. Presso il centro cottura sono effettuate tutte le operazioni di preparazione delle pietanze. A causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e, nel rispetto di quanto definito dal cliente/ente appaltante, i pasti destinati alla refezione scolastica sono confezionati in monorazione presso il centro cottura, in quanto il servizio di refezione scolastica viene effettuato nelle aule

Il servizio viene effettuato con l'utilizzo di terrine con coperchio riutilizzabile, in modo da evitare gli sprechi dovuti all'utilizzo di materiale monouso e perdere, e favorendo la riduzione degli impatti ambientali.

Le terrine munite di coperchio riutilizzabile sono inserite in speciali contenitori della Polibox ad alta coibenza, che consentono di mantenere le temperature ideali sia per i pasti caldi che per i pasti freddi, e trasportate dal centro di cottura di Viterbo direttamente alle scuole mediante idonei automezzi.

Giunti presso le scuole è compito del personale EP effettuare la distribuzione dei pasti presso e singole classi, nel pieno

rispetto delle norme di sicurezza anti-contagio da Covid-19.

Pertanto dal centro cottura di Viterbo partono già tutte le terrine in monoporzioni

Una volta consegnate le pietanze presso le scuole, il nostro personale provvede a servire le pietanze presso ogni classe.

3.2 Menù per utenze particolari

La EP Spa nel progettare il servizio di refezione scolastica per il Comune di Viterbo ha tenuto conto anche delle esigenze di utenti affetti da particolari patologie e/o con particolari esigenze nutrizionali (esempio: celiaci, intolleranti a particolari alimenti).

Per la preparazione di tali pietanze sono utilizzati tutti gli accorgimenti necessari durante la fase di produzione (stoviglieria differenziata per codice colore) e durante la fase di distribuzione.

4. Partecipazione

La EP Spa si impegna a garantire la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo del servizio di ristorazione fornendo tutte le informazioni richieste ed accettando suggerimenti e reclami per il miglioramento del servizio.

5. Continuità del servizio

Si garantisce la continuità del servizio senza interruzioni, tenendo conto del calendario scolastico, gestendo e comunicando in modo tempestivo eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione.

6. Conoscenza

La EP Spa persegue con tenacia l'obiettivo di diffondere i principi e le modalità di una corretta alimentazione, finalizzato allo sviluppo e alla salvaguardia dello stato di salute del

bambino, come prevenzione di patologie derivanti da malnutrizione. Per questo persegue un collaudato sistema di educazione alimentare che tiene conto delle diverse estrazioni degli alunni, nonché delle differenti problematiche attinenti al consumo. Il personale è continuamente istruito non solo sulle procedure e le modalità del servizio e del proprio ruolo specifico.

7. Garanzie di qualità igienica

7. 1 Garanzia igienica

Al fine di tutelare la salute degli utenti che usufruiscono del servizio di ristorazione, la EP Spa provvede ad attuare un controllo di qualità che si esplica su diversi livelli:

- rispetto del Capitolato d'appalto, che prevede condizioni e caratteristiche chiare e tese ad ottimizzare il servizio erogato.
- osservanza del sistema di Autocontrollo, HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points, Analisi del rischio e punti critici di controllo), in applicazione alla normativa vigente (Regolamento CE n. 852/04).
- rispetto degli standard igienici e di qualità, mediante impiego di specialisti del settore, con verifica della rispondenza ai requisiti ed agli standard prefissati dal Capitolato e dalla normativa vigente.

In particolare per quanto attiene ai controlli essi vengono eseguiti sugli aspetti merceologici, dietetici, di corrispondenza dei pasti a quanto previsto nei menù nonché sulla corretta erogazione delle diete speciali, sulle modalità di stoccaggio, lavorazione e distribuzione dei pasti, sulle scadenze dei prodotti, sulle modalità di trasporto e, in generale, tutto quanto è connesso con la produzione e la distribuzione dei pasti.

Inoltre vengono effettuati prelievi di campioni di derrate e cibi pronti al consumo, per analisi microbiologiche, chimico-fisiche e merceologiche. Sono altresì programmati

tamponi per verificare il grado d'igiene delle superfici, delle attrezzature e delle mani degli operatori addetti al servizio.

7. 2 Qualità degli alimenti

Gli alimenti utilizzati nelle cucine devono rispondere ai requisiti di qualità merceologica previsti dal Capitolato nonché dalla dietetica. Relativamente alla qualità delle materie prime inoltre si specifica che è interessata della EP Spa prediligere l'utilizzo di prodotti provenienti da produzioni locali, certificate e garantite quali:

- derrate provenienti da agricoltura biologica (per la promozione della sostenibilità ambientale);
- derrate provenienti da agricoltura a lotta integrata (metodo di coltivazione mista);
- derrate a Denominazione di Origine Protetta (DOP, marchio di qualità che garantisce tutte le fasi di produzione);
- derrate a indicazione geografica protetta (IGP, marchi di qualità);
- prodotti a filiera corta.

7. 3 Valutazione sulla qualità del servizio

Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti – standard ormai riconosciuto a livello internazionale come “Customer satisfaction” - verranno effettuate delle rilevazioni periodiche dei giudizi sulla qualità del servizio, mediante la diffusione di idonei questionari (per gli alunni, i genitori e i dirigenti scolastici) e delle attese di miglioramento della ristorazione scolastica. Esse fanno parte integrante dell'azione di “miglioramento continuo” che rientra nella filosofia della qualità aziendale. Inoltre, sul sito della EP Spa è presente una specifica sezione dedicate alla valutazione “on line” del servizio di refezione.

7.4 Un sistema di qualità certificato

Il sistema per la gestione della qualità adot-



tato dalla EP Spa è ormai da anni certificato secondo le Norme UNI EN ISO, a garanzia del continuo impegno profuso nell'intento di fornire un servizio che possa realmente essere considerato di qualità.

In particolare le norme per le quali la EP Spa ha deciso di certificare il proprio sistema sono:

1. **UNI EN ISO 9001:2015** Sistema per la gestione della qualità;
2. **UNI EN ISO 22000:2018** Sistema per la Sicurezza Alimentare
3. **UNI EN ISO 22005:2008** Sistema di Gestione della Rintracciabilità
4. **UNI 10854** Certificazione del sistema HACCP
5. **UNI EN ISO 14001:2015** Certificazione Ambientale
6. **UNI EN ISO 45001:2018** Certificazione per la salute e sicurezza sul lavoro
7. **UNI EN ISO 50001:2018** Certificazione dei sistemi di gestione dell'energia
8. **SA8000** Certificazione del Sistema Etico
9. **Certificato di Eccellenza** (in possesso di un limitatissimo numero di azienda e che la EP Spa ha ottenuto grazie all'integrazione dei sistemi: qualità, ambiente e sicurezza).

7.5 Un sistema di qualità certificato

Eventuali osservazioni sul servizio potranno essere comunicate al Responsabile del Servizio presso il Centro di Cottura o all'Ufficio Gestione dell'Azienda nelle seguenti modalità:

- a mezzo e-mail: info@epspa.it.

8. Un sistema di ristorazione a basso impatto ambientale

La EP Spa, da sempre attenta all'ambiente e a quelli che possono essere gli effetti del proprio operato sull'ambiente stesso, per tale motivo anche nella gestione del Servizio di refezione scolastica per il Comune di Viterbo si impegna a ridurre a zero l'impatto ambientale del proprio servizio mediante i seguenti interventi:

- approvvigionamento eco-sostenibile;
- utilizzo di prodotti ECOLABEL (detergenti ecologici che "rispettano l'ambiente");
- risparmio idroenergetico;
- adesione al progetto Impatto Zero.

EP spa

leader della ristorazione

Contatti

Sede legale

Via Giuseppe Palumbo, 26 - 00195 - Roma
epsa@pec.it

Sede amministrativa ed operativa

Via Terracina, 188
80125 - Napoli
epnapoli@epsa.it
epnapoli@certificazioneposta.it
tel. 081 593 06 05 - fax 081 593 44 39

Responsabile del servizio

Salvatore Donnarumma
salvatore.donnarumma@epsa.it
3334183173

Centro cottura Viterbo

0815930685 interno 444 oppure 445
centrocotturaviterbo@epsa.it



leader della ristorazione italiana



epsa.it