

# Carta dei servizi

## Presentazione

Cari Genitori,

questa nuova edizione della Carta dei Servizi è stata realizzata dopo sei anni di attività di Milano Ristorazione e, rispetto alla prima edizione, distribuita all'inizio dell'anno scolastico 2002/2003, contiene numerosi indici di qualità ormai consolidati, che erano a quel tempo obiettivi da raggiungere.

La Carta è, quindi: un **documento tecnico**, i cui contenuti derivano dalle accurate osservazioni e dalle analisi condotte in questi anni sulle complessità, le criticità e le modalità di realizzazione e di valorizzazione del servizio di ristorazione scolastica, un **documento programmatico** che illustra standard di qualità che la Società ha fissato insieme con i percorsi, le tappe e i tempi necessari per raggiungerli.

Ma è soprattutto un **documento che contiene un impegno** che la società di gestione si assume nei confronti dei suoi utenti, intesi come i bambini con le loro famiglie; l'impegno di raggiungere il livello massimo di qualità del servizio che sia possibile realizzare con le risorse umane, tecnologiche e finanziarie che Milano Ristorazione ha a disposizione.

È importante sottolineare che questa Carta dei Servizi è condivisa nei suoi contenuti con le Associazioni dei Consumatori ed Utenti riconosciute dal Codice del Consumo, con l'Unità Organizzativa di Controllo per il Servizio di Refezione Scolastica e l'Assessorato Scuola Famiglia e Politiche Sociali del Comune di Milano, nonché con alcune Commissioni Mensa in rappresentanza dei genitori.

Certi di avervi al nostro fianco per poter migliorare sempre più i risultati del nostro lavoro, vi ringrazio per la collaborazione.

Milano Ristorazione S.p.A.  
Il Presidente

## PREMESSA

La ristorazione scolastica rappresenta uno dei servizi sociali più importanti per la famiglia. Essa contribuisce in misura rilevante a soddisfare i bisogni alimentari nelle età critiche per lo sviluppo fisico e mentale dei bambini ed interviene nello sviluppo di preferenze e gusti che contribuiscono alla formazione delle loro abitudini alimentari. La ristorazione scolastica, inoltre, rappresenta un'occasione di socializzazione, di educazione ai rapporti interpersonali, di attenzione alle proprie esigenze e alle percezioni sensoriali ed è un'occasione educativa nel pieno significato della parola.

Milano Ristorazione è consapevole di queste implicazioni ed opportunità ed anche delle responsabilità che ne derivano sul piano operativo, gestionale ed etico.

Milano Ristorazione è una società di proprietà del Comune di Milano, gestita da professionisti di elevata e comprovata esperienza, che dal 1° Gennaio 2001 fornisce il servizio di ristorazione scolastica ai bambini di Milano.

Milano Ristorazione produce complessivamente circa 75.000 pasti al giorno dei quali 72.500 destinati ad asili nido, scuole dell'infanzia, scuole primarie e scuole secondarie di 1° grado, 1.000 alle case di riposo, 1.000 al domicilio di persone anziane e 500 somministrati ai centri di Prima Accoglienza per stranieri presso il dormitorio pubblico di Viale Ortles.

La **Carta dei Servizi** rappresenta il punto di incontro tra le esigenze espresse dall'utenza (i bambini e le loro famiglie) e la capacità di Milano Ristorazione di aderirvi in termini dinamici e verificabili, ha carattere volontario ed è aderente alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i *"principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici"*. Nel caso specifico, la **Carta** descrive i principi fondamentali del servizio di ristorazione e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

Con questo strumento Milano Ristorazione desidera dialogare con tutti coloro che sono coinvolti e interessati al servizio di ristorazione scolastica: commissioni mensa, responsabili didattici, Comune di Milano, Associazioni dei Consumatori e Utenti, per migliorare sempre più le sue prestazioni e l'intera organizzazione.

La **Carta** è stata elaborata con la collaborazione di diverse Commissioni Mensa e Responsabili Didattici insieme con le Associazioni Consumatori e Utenti riconosciute dal Codice del Consumo e con l'Unità Organizzativa di Controllo per il Servizio di Refezione Scolastica del Comune di Milano.

La **Carta** sarà aggiornata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali dei suoi contenuti .

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO NELLA CARTA DEL COMUNE DI MILANO**

Il Comune di Milano, nel Contratto di servizio concordato con Milano Ristorazione, ha predisposto una sua Carta dei Servizi che enuncia i principi fondamentali che la Società di gestione deve impegnarsi a rispettare.

Questi principi sono:

- **Eguaglianza e imparzialità**  
Assicurare la parità dei diritti a tutti gli Utenti, rappresentati concretamente dai bambini e dalle loro famiglie, sia nel rapporto con Milano Ristorazione, sia nell'accesso al servizio.
- **Continuità e regolarità**  
Erogare il servizio in modo continuo e regolare, e adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli Utenti, nell'ipotesi si verificano eventi che lo possano interrompere.
- **Partecipazione**  
Garantire attraverso le Commissioni Mensa, così come previsto dalle Linee Guida della Regione Lombardia, la partecipazione degli Utenti al controllo della Ristorazione Scolastica e il diritto a ottenere informazioni, a fornire suggerimenti e a presentare reclami.

## L'OBIETTIVO DI MILANO RISTORAZIONE E LE FINALITÀ DEL SERVIZIO

L'obiettivo di Milano Ristorazione è di fornire un pasto "sano, buono ed educativo" perseguito erogando pasti che abbiano la massima garanzia di Qualità, ottenuta con il controllo dei processi e dei prodotti. Per qualità si intende quella igienico-sanitaria, nutrizionale, sensoriale, etica, educativa.

Ne consegue l'obiettivo di rendere il pasto consumato a scuola una fonte di salute e piacere, ma anche di formazione e crescita personale, affinché i bambini diventino consumatori consapevoli.

Le finalità del servizio quindi sono:

1. *Garantire al meglio la soddisfazione dei bisogni alimentari*, delle attese e dei gusti dei bambini;
2. *Garantire la trasparenza dei comportamenti* e una efficace comunicazione con tutti gli interlocutori interessati al servizio e segnatamente: i bambini, le famiglie, le autorità scolastiche, l'Unità di controllo e l'autorità politica ed amministrativa del Comune di Milano,

I capitoli che seguono descrivono le modalità, gli strumenti e le risorse con le quali Milano Ristorazione intende perseguire il raggiungimento di queste due finalità, coniugando l'efficacia con l'efficienza gestionale e con l'etica dei comportamenti.

Precisiamo inoltre che il valore delle rette che le famiglie pagano per il servizio, sono fissate dal Comune di Milano, mentre il servizio di riscossione delle stesse è a carico di Milano Ristorazione a partire dall'anno scolastico 2002-2003.

## LE MODALITA' E GLI STRUMENTI OPERATIVI

Per conseguire le finalità del servizio, Milano Ristorazione ha un programma di particolare impegno nelle seguenti aree del sistema:

1. allestimento dei menù
2. approvvigionamenti delle materie prime
3. rintracciabilità, sistemi di controllo e certificazione di qualità
4. educazione alimentare
5. formazione professionale degli addetti
6. trasparenza e comunicazione

### 1. Allestimento dei menù

E' a tutti evidente la difficoltà di allestire menù appropriati all'alimentazione di un numero così importante di bambine e bambini, che hanno età, abitudini alimentari e gusti diversi, e che presentano, in proporzione crescente (25-30 %) tendenza al sovrappeso e all'obesità. A ciò si aggiunge un elevato numero di bambini con specifiche esigenze sanitarie, dovute a malattie dismetaboliche, ad allergie e intolleranze, e ad esigenze alimentari derivanti da motivi religiosi. La programmazione di Milano Ristorazione, per rispondere a queste esigenze, comprende:

#### *A. Il menù di base:*

L'allestimento dei menù è condotta da specialisti in alimentazione e in ristorazione tenendo conto dei LARN (Livelli di Assunzione Raccomandati dei Nutrienti), delle direttive dell'INRAN (Istituto Nazionale delle Ricerche su Alimentazione e Nutrizione), delle esperienze maturate nel campo della nutrizione dal Comune di Milano, delle "Linee guida per la ristorazione scolastica" della Regione Lombardia.

I menu proposti sono differenziati a seconda delle destinazioni: asili nido e scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di I°. Per entrambi vi sono 4 alternative stagionali per autunno, inverno, primavera ed estate.

La gradibilità ed il conseguente consumo dei piatti sono costantemente monitorati da personale di Milano Ristorazione e l'Unità Organizzativa di Controllo per il Servizio di Refezione Scolastica del Comune di Milano. Vengono, inoltre, monitorati e tabulati con la più grande attenzione le osservazioni delle Commissioni Mensa sulla gradibilità e composizione del pasto.

Sono costantemente attivati, a turno, con la collaborazione delle autorità scolastiche "gruppi di bambini assaggiatori" (Laboratori del gusto). In base ai risultati ottenuti dalle rilevazioni del grado di consumo, alcuni piatti vengono sostituiti e/o rielaborati. I dati vengono raccolti a fine anno in un documento elaborato dall'Ufficio Relazioni Esterne e Comunicazione, per un riesame e valutazione dei menù stagionali.

Siamo convinti, dopo 6 anni di monitoraggio e di osservazioni sistematiche, che la qualità sensoriale dei piatti non sia l'unico fattore che determina un minore o maggiore consumo, ma che altri fattori, quali le abitudini alimentari familiari, il rifiuto generalizzato di contorni vegetali e piatti a base di verdure, l'ambiente di consumo non propriamente adatto ad un approccio rilassato con il cibo proposto, come l'età, il sesso, la provenienza sociale ed etnica influiscano su questo fattore.

Pertanto si può dedurre che la qualità intrinseca del servizio e delle preparazioni alimentari del menù costituiscono solo alcuni dei tanti elementi che concorrono a favorire il consumo e la gradibilità dei pasti.

Per ovviare al parziale/incompleto consumo di frutta, pane e dessert confezionati, la società partecipa al programma di recupero denominato "Siticibo", che prevede la raccolta di alimenti eccedenti nei ristoranti scolastici per una loro redistribuzione a enti caritatevoli.

### *B. Le diete speciali*

Milano Ristorazione è consapevole di quale responsabilità e importanza assuma il suo servizio quando è destinato a bambini che hanno particolari esigenze alimentari, non solo per motivi di salute (diete sanitarie), ma anche per motivi religiosi (diete religiose). Un progressivo miglioramento di questo servizio, che interessa attualmente 7.000 diete speciali, di cui 2600 sanitarie, rappresenta una delle priorità della Società.

#### Diete sanitarie

Per motivi legati a particolari esigenze patologiche, su presentazione del certificato medico del medico di base (o di libera scelta), viene erogata una dieta speciale personalizzata. L'elaborazione avviene con supervisione del nostro servizio dietetico ed in casi particolari dal SIAN della Asl cittadina .

L'erogazione della dieta avviene secondo quanto previsto dalla Società nelle Istruzioni per utente dieta sanitaria

#### Diete religiose e vegetariane

L'erogazione delle diete religiose e vegetariane è effettuata sostituendo l'alimento da escludere (esempio la carne di maiale), lasciando inalterati gli altri ingredienti previsti dal menu.

L'erogazione della dieta avviene secondo quanto previsto dalla Società nelle istruzioni per utente dieta religiosa

## **2. Approvvigionamento delle materie prime**

La qualità di un pasto è in relazione alla qualità delle materie prime utilizzate, che a sua volta risente sia delle condizioni di produzione che di quelle di trasporto e conservazione. Per questo Milano Ristorazione dedica un impegno molto significativo a tutti gli aspetti riguardanti la scelta, l'utilizzo, la gestione delle materie prime alimentari.

La decisione di utilizzare prodotti provenienti da agricoltura biologica, a lotta integrata, a filiera controllata, DOP e IGP, è stata dettata dalla volontà di rispettare le raccomandazioni della legge finanziaria 2000 (n.488 del 23.12.1999) riprese nel contratto in vigore con il Comune di Milano e per rispondere alla richiesta delle rappresentanze degli utenti.

Per gli asili nido si utilizzano quasi esclusivamente prodotti provenienti da agricoltura biologica, in ottemperanza al DPR 11.04.2000 n.132.

Per le altre scuole si privilegia l'acquisto di frutta e di verdure prodotte con sistemi di agricoltura a lotta integrata. Quando tali prodotti non sono disponibili si utilizzano prodotti dell'agricoltura convenzionale, rispettando gli standard previsti dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano (art. 5).

In ogni caso grande attenzione è dedicata alla valutazione dei sistemi di garanzia che vengono adottati dalle aziende fornitrici, in modo che alle caratteristiche e alle denominazioni dichiarate corrispondano effettivi e documentati requisiti dei prodotti e dei processi produttivi, nel rispetto della legislazione vigente e dei nuovi regolamenti CE in materia di sicurezza alimentare (additivi, allergeni, OGM, ecc.).

## **3. Rintracciabilità, sistemi di controllo e certificazione di qualità**

Per tutte le derrate alimentari è garantita la rintracciabilità (Regolamento CE 178/2002): questo consente di acquisire notizie sull'origine, sulle condizioni di stoccaggio e di trasporto fino alla trasformazione e somministrazione del prodotto.

In ogni locale di produzione viene conservata un'etichetta originale della merce utilizzata per la produzione dei piatti (salvo che per sale, olio, zucchero ed aceto), che deve essere conservata per 72 ore dal momento del consumo del pasto.

Se per lo stesso prodotto vengono utilizzati lotti differenti sarà conservata una etichetta di ciascun lotto.

I sistemi di controllo sui quali si basa la gestione delle materie prime comprende:

- *Valutazione dei fornitori*

I fornitori sono soggetti ad un controllo di affidabilità attraverso:

- Valutazione delle procedure di autocontrollo, prendendo visione, al momento della gara d'appalto, della relativa documentazione e del manuale di autocontrollo dell'igiene aziendale, a disposizione delle ASL

- Valutazione delle verifiche che il fornitore esegue sul suo ciclo produttivo. I risultati di tali verifiche devono essere comunicati direttamente a Milano Ristorazione. Per alcuni prodotti ogni fornitura deve essere accompagnata da una specifica documentazione (es.: documenti di rintracciabilità per le carni bovine e suine).
- Visite ispettive presso il fornitore stesso, con sopralluoghi presso gli stabilimenti e/o magazzini dove viene lavorata e/o conservata la merce destinata al nostro servizio.

- *Piano di collaudi ispettivi ed analitici*

Tutte le materie prime alimentari sono identificate da una scheda tecnica, in cui vengono definite le caratteristiche fisico-chimiche, merceologiche e microbiologiche del prodotto.

Prima dell'ammissione delle materie prime nel processo produttivo vengono effettuati controlli diretti e indiretti. Quelli diretti consistono in verifiche sensoriali e merceologiche del prodotto. I controlli indiretti consistono in analisi di laboratorio condotte secondo un piano di campionamento affidato ad un laboratorio di analisi.

Le analisi di laboratorio riguardano principalmente accertamenti di tipo microbiologico, chimico-fisico, entomologico e agronomico.

I controlli sono effettuati in almeno uno dei seguenti momenti:

- presso il produttore e/o fornitore;
- all'arrivo della fornitura presso la piattaforma di distribuzione (Magazzino Centralizzato);
- al momento dell'utilizzo (presso cucine e centri cucina).

Qualora con i controlli venga rilevata una non conformità, a seconda della gravità dei casi, sono previsti i seguenti provvedimenti:

- identificazione della materia prima e blocco immediato;
- respingimento e/o distruzione del prodotto difforme;
- gestione della non conformità;
- intervento verso il fornitore con l'applicazione di penali economiche;
- visite ispettive straordinarie;
- interruzione del contratto di fornitura (nei casi più gravi);
- revisione della posizione del fornitore nella graduatoria di affidabilità.

Lo stato igienico dei piatti preparati, degli ambienti di confezionamento, produzione e distribuzione dei pasti, di utensili e attrezzature, dello stato di salute del personale sono controllati secondo un piano prestabilito contenuto nel manuale d'autocontrollo dell'igiene aziendale.

I risultati sono acquisiti dalla Direzione Qualità di Milano Ristorazione che indica tutti i provvedimenti (azioni correttive) che devono essere intrapresi per un ripristino dell'igiene dei processi di produzione.



Riassunto delle attività di controllo effettuate da Milano Ristorazione negli ultimi 4 anni e relativi risultati.

	2002	2003	2004	2005
N° tot. controlli su materie prime	5694	8439	8700	7430
di cui non conformi	572 (10%)	718 (8,5%)	599 (6,8%)	1200 (16,1%)
N° interruzioni contratto	2	3	2	1
N° ispezioni c/o fornitori	45	25	34	48
N° analisi laboratorio	670	615	624	604
N° visite ispettive c/o centri cucina	195	180	204	208
N° campioni alimentari prelevati dall'ASL	40	39	37	38
di cui non conformi	0	1	0	0

## Gestione delle NC

### La certificazione di Qualità

Milano Ristorazione nel dicembre 2003 ha ottenuto la certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

La verifica del sistema gestione qualità è effettuata mediante verifiche ispettive interne di sistema e di processo, condotte per valutare la continua applicazione delle procedure di qualità pianificate e da visite ispettive di sorveglianza annuali da parte della Società esterna per la verifica delle conformità del Sistema Gestione Qualità alla normativa di riferimento.

#### 4. Educazione alimentare

Per valorizzare il servizio di ristorazione non occorre soltanto migliorare la qualità del pasto, ma bisogna impegnarsi sensibilizzare i bambini ad apprezzare i valori storici, ambientali e culturali dei piatti serviti. Sia per gli adulti che per i bambini, la presentazione dei cibi, il contesto in cui sono somministrati, la scoperta del gusto e la conoscenza delle corrette abitudini alimentari, hanno una grande importanza. Milano Ristorazione destina a questi aspetti molte iniziative di coinvolgimento dei bambini e delle loro famiglie, nel limite di quanto di sua pertinenza.

Le principali iniziative in atto per promuovere l'aspetto educativo della ristorazione scolastica sono:

- ✓ i **"Laboratori del gusto"**, per imparare a manipolare e gustare i cibi;
- ✓ il progetto **"Più frutta, più verdura!"**, con il Comune di Milano, Scuola Famiglia e Politiche Sociali, per la promozione del consumo di ortofrutta nelle scuole dell'infanzia;
- ✓ il progetto **"Ortocircuito"**, con la Regione Lombardia, Direzione Generale Agricoltura, per la promozione del consumo di ortofrutta nelle scuole primarie e secondarie di 1° grado.

In questi anni Milano Ristorazione ha redatto e distribuito ai bambini ed alle loro famiglie diversi libri e giochi didattici, tra i quali:

- ✓ **C'era una volta la tavola** (2003) sulla storia dell'alimentazione;
- ✓ **Bambini si mangia** (2004) sulla giusta integrazione fra pranzo a scuola e cena a casa;
- ✓ **Le piramidi degli alimenti** (2005) sulle corrette quantità di cibo da consumare nella giornata;
- ✓ **L'Ortosegreto e L'Ortofiorito** (2006-2007) sulla scoperta dell'ortofrutta;
- ✓ **Nino cuoco bambino** (2006) un divertente gioco per far cucinare i più piccoli;
- ✓ **A tavola! Piccoli consigli per diventare grandi** (2006) per orientare le abitudini alimentari dei più piccoli.

Nel 2001 al Castello Sforzesco e nel 2005 alla Rotonda della Besana, sono state organizzate due importanti manifestazioni sulla **biodiversità dell'ortofrutta ("Melemangio")** che hanno visto la partecipazione di migliaia di visitatori, piccoli e grandi, alla esposizione di centinaia di varietà di frutti e verdure "dimenticate" o in via di estinzione.

#### 5. Formazione professionale degli addetti

Milano Ristorazione è impegnata, da sempre, in un grande sforzo formativo e di addestramento degli operatori per migliorare i propri standard di efficienza e professionalità sia sul piano delle capacità tecniche, che su quello igienico-sanitario e relazionale.

Sono realizzati, a questo scopo, in modo continuativo:

- programmi di formazione del personale di cucina (previsti dalla legge);

- programmi di formazione del personale incaricato del servizio al tavolo con linee guida ed istruzioni per il miglior svolgimento del servizio;
- programmi di aggiornamento sul piano scientifico ed organizzativo di tutti i livelli responsabili e dirigenti del servizio;
- incontri e momenti di approfondimento per i quadri intermedi con argomenti specifici all'interno di un gruppo di lavoro interattivo chiamato **"Comunicare con il cibo"**.

CORSI DI Formazione	2002 (ore)	2003 (ore)	2004 (ore)	2005 (ore)
Operai	5247	4435	2186	2594
Impiegati	832	843	834	1123
Quadri	738	749	738	198
Dirigenti	6	5	3	2

## 6. Trasparenza e comunicazione

Milano Ristorazione svolge il proprio servizio con la massima trasparenza, attraverso un continuo dialogo con tutte le parti interessate. Un'efficace comunicazione fra l'azienda, gli utenti ed il Comune di Milano è non solo un dovere, come per ogni servizio pubblico, ma anche strumento necessario per creare un rapporto di fiducia fra Milano Ristorazione e i suoi utenti.

Relativamente ai rappresentanti dei genitori organizzati nelle Commissioni Mensa si fa riferimento all'allegato 1 del D.D.G.S. del 1.8.2002 n° 14833 e alle disposizioni emanate dal Comune di Milano e reperibili presso i centri didattici delle scuole.

Nei centri cucina e nelle cucine degli asili nido sono a disposizione per sola lettura i seguenti documenti:

- ricette con grammature;
- procedure del SGQ e del Piano di Autocontrollo

Presso gli uffici della sede di via Quaranta sono disponibili per consultazione :

- risultati delle analisi chimiche e microbiologiche;
- capitolati tecnici relativi a tutte le merci acquistate;
- certificazioni richieste per la valutazione della conformità dei prodotti;
- manuale di autocontrollo dell'igiene aziendale;
- manuale della Qualità.

Gli strumenti permanentemente attivi di comunicazione con gli utenti sono:

- il **Call Center**: numero verde 800 710 980 dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:00. Attraverso il call center, Milano Ristorazione è a disposizione per raccogliere reclami e segnalazioni varie, compreso il mancato rispetto degli impegni indicati in questa Carta dei Servizi. Per i reclami inoltrati per iscritto e che richiedono una valutazione approfondita, Milano Ristorazione s'impegna a rispondere entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento. Nell'anno scolastico 2004-2005 sono state evase n° 2.309 segnalazioni.

- **incontri periodici** con le Commissioni Mensa e con le Direzioni didattiche (almeno due volte all'anno), con la partecipazione dei responsabili dei centri cucina e degli asili nido.
- **sito web** [www.milanoristorazione.it](http://www.milanoristorazione.it)
- **questa Carta dei Servizi**

## IL SERVIZIO DI MILANO RISTORAZIONE: ATTIVITÀ ED IMPEGNI

### 1. Il rispetto del menu previsto

Milano Ristorazione intende rispettare quanto più possibile il menu previsto, attenendosi per le modifiche a quanto stabilito dal contratto di servizio con il Comune di Milano. Modifiche del menu possono avvenire in conseguenza del rifiuto di materie prime giudicate non idonee in magazzino o in produzione, o in conseguenza della interruzione di servizi essenziali come l'erogazione di acqua, di energia elettrica, ecc., oppure in conseguenza di scioperi degli addetti.

Milano Ristorazione s'impegna a garantire il rispetto dei menu programmati per almeno il 90% dei pasti serviti. Si impegna inoltre a comunicare le variazioni prevedibili di menu alle Direzioni didattiche almeno 24 ore prima della somministrazione, salvo casi di insorgenza dell'evento in prossimità della somministrazione.

### 2. La distribuzione delle materie prime

Milano Ristorazione veicola le materie prime ai centri cucina e alle cucine degli asili nido utilizzando un'azienda specializzata nella gestione e distribuzione di prodotti alimentari a partire da un magazzino centralizzato (piattaforma di distribuzione). I prodotti surgelati e il pane vengono consegnati direttamente dai fornitori presso le cucine .

### 3. La produzione

Milano Ristorazione produce i pasti in 36 centri cucina e in 67 cucine degli asili nido distribuite sul territorio cittadino.

La tecnologia di produzione prevede la preparazione e il consumo del pasto nella stessa giornata, salvo eccezioni dettate da esigenze produttive e/o organizzative. La cottura, preparazione e la spedizione dei pasti sono condotte tra le ore 7:30 e le ore 13:00. I pasti pronti vengono veicolati in contenitori termici per essere distribuiti ai 540 ristoranti scolastici.

### 4. Trasporto pasti

Il trasporto dei pasti avviene tra le ore 11:00 e le ore 13:00, per poter essere consegnato alle scuole in tempo utile ed essere consumato in 3 turni tra le ore 12:00 e le 13:30 a seconda dei diversi ordini delle scuole: nidi d'infanzia, dell'infanzia, primaria e secondaria di I°.

I contenitori termici sono costituiti da contenitori (gastronorm) in acciaio inseriti in contenitori di materiale isotermico (polipropilene) diversificati per veicolazione di piatti caldi e/o freddi.

Il trasporto è affidato ad aziende fornite di automezzi idonei all'uso. Milano Ristorazione si assume ogni responsabilità relativa ad eventuali inconvenienti che si manifestino nell'efficienza e nella qualità del servizio di trasporto dei pasti.

Il tempo massimo di trasporto previsto, nella normalità del traffico cittadino, è di 1 ora. *L'arrivo del pasto è garantito al più tardi 10 minuti prima dell'inizio del servizio nel ristorante, salvo casi di forza maggiore documentabili.*

## **5. Servizio al tavolo**

Il servizio al tavolo o attraverso self-service è svolto da circa 850 addetti, per i quali sono state elaborate procedure comportamentali per garantire sotto ogni aspetto la qualità e l'uniformità del servizio di somministrazione presso i ristoranti.

## **I NUMERI DI MILANO RISTORAZIONE S.p.A.**

### **Il personale**

- 855 dipendenti
- 850 addetti alla distribuzione

### **I pasti serviti giornalmente nell'anno scolastico 2004/2005**

- 72.500 alle scuole pubbliche, di cui:
  - 7.000 ai nidi d'infanzia
  - 22.200 alle scuole dell'infanzia
  - 38.300 alle scuole primarie
  - 5.000 alle scuole secondarie di 1° grado
- 2.500 case di riposo, pasti domiciliari per anziani e centri di prima accoglienza
- 11.000 alle scuole private (solo le derrate)

### **La produzione**

- 36 centri cucina
- 67 cucine negli asili nido
- 200 cuochi
- 18 responsabili di zona
- 1 responsabile di divisione
- 1 direttore operativo

### **Le scuole**

- 179 nidi d'infanzia
- 174 scuole dell'infanzia
- 21 scuole dell'infanzia Statali
- 10 scuole dell'infanzia Private
- 146 scuole primarie
- 94 scuole secondarie di 1° grado

## IL CONTRIBUTO DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI ALLA CARTA DEI SERVIZI DI MILANO RISTORAZIONE.

(REALIZZATO NELL'AMBITO DEL PROGETTO REGIONALE *LA SALUTE VIEN MANGIANDO*)

La Carta dei servizi della ristorazione scolastica realizzata da Milano Ristorazione con la nostra collaborazione e quella di diverse commissioni mensa, rappresenta un punto di forza per tutti gli utenti. Questo lavoro è stato condotto nell'ambito del progetto regionale *La salute vien mangiando*, promosso in conformità alla legge regionale sui diritti dei consumatori e dal bando della Giunta della Regione Lombardia n.VII/5694 del 27 luglio 2001 che, ha previsto un contributo economico specifico per le associazioni dei consumatori.

In questo contesto istituzionale ACU - Associazione Consumatori Utenti, Federconsumatori e Movimento Difesa del Cittadino hanno concordato di svolgere un'esperienza unitaria che prevede, tra le altre attività ed iniziative, anche la partecipazione alla realizzazione della Carta del servizio della refezione scolastica a Milano.

La carta dei servizi è uno strumento di partecipazione e di tutela dei diritti degli utenti e allo stesso tempo stabilisce gli standard di sicurezza e di qualità a cui è chiamata l'Azienda che gestisce il servizio.

L'esperienza delle Carte dei servizi in Italia è iniziata a seguito della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale del 22 febbraio 1994 della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" che comunemente viene chiamata *Direttiva Ciampi*.

I settori interessati alle Carte sono molteplici: scuola, sanità, energia, telecomunicazioni, mobilità e trasporti, ecc.

La carta di Milano Ristorazione è tra le prime in Italia e non a caso è stata voluta con molta determinazione dalle organizzazioni dei consumatori, che hanno incontrato un interlocutore molto disponibile a definire non solo standard avanzati di qualità del servizio, ma anche un vero e proprio programma di educazione alimentare.

La carta dei servizi è uno strumento della democrazia economica e sociale e come tale va utilizzato da tutti gli utenti, con l'obiettivo di accrescere la conoscenza, la partecipazione e la responsabilità di ognuno per il ruolo che svolge.

Ci auguriamo che questa esperienza molto positiva possa venire estesa a tutte le realtà della ristorazione scolastica della Lombardia, fornendo così un livello di qualità del servizio a cui ognuno di noi è tenuto a dare il proprio contributo.



Acu - Associazione Consumatori Utenti Onlus  
Sede regionale della Lombardia  
Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 Milano  
tel.: 02/6615412 fax: 02/6425293  
Numero Verde: 800.009955  
e-mail: [associazione@acu.it](mailto:associazione@acu.it)  
sito web: [www.acu.it](http://www.acu.it)  
sito web: [www.mangiosano.org](http://www.mangiosano.org)

Federconsumatori della Lombardia  
Via Zecca Vecchia, 3 - 20120 Milano  
tel. e fax: 02/8692695  
e-mail: [federconsumatori@infinito.it](mailto:federconsumatori@infinito.it)  
sito web: [www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)

Movimento Difesa del Cittadino della Lombardia  
Via Girolamo Vida, 7 - 20127 Milano  
tel.: 02/45475777 fax: 02/45475776  
e-mail: [ogm@legambiente.org](mailto:ogm@legambiente.org)  
sito web: [www.mdc.it](http://www.mdc.it)

Movimento Consumatori Lombardia  
Via Cesariano, 10 - 20154 Milano  
tel.: 02/33603060 fax: 02/34937400  
e-mail: [milano@movimentoconsumatori.it](mailto:milano@movimentoconsumatori.it)  
sito web: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

Aderiscono a questa iniziativa anche le seguenti Organizzazioni dei consumatori della Lombardia, che pur non partecipando a questo specifico lavoro, in quanto impegnate in altri progetti, realizzati sempre nell'ambito della Legge regionale sui diritti dei consumatori e dal bando della Giunta della Regione Lombardia del 27 luglio 2001, condividono l'importanza e il valore di questa realizzazione:

Adiconsum Milano  
Via Alessandro Tadino, 23 - 20124 Milano  
tel.: 02/20525335 fax: 02/20525336  
e-mail: [adiconsum\\_milano@cisl.it](mailto:adiconsum_milano@cisl.it)  
sito web: [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

Adoc Lombardia  
Viale Marelli, 497 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)  
tel.: 02/262491 fax: 02/2485766  
e-mail: [adoc.lombardia@tiscalinet.it](mailto:adoc.lombardia@tiscalinet.it)  
sito web: [www.adoc.org](http://www.adoc.org)

Confconsumatori Lombardia  
Via De Amicis, 17 - 20123 Milano  
tel.: 02/89423812 fax: 02/89400398

e-mail: [ufficiostampa@confconsumatori.it](mailto:ufficiostampa@confconsumatori.it)  
sito web: [www.confconsumatori.com](http://www.confconsumatori.com)

Lega Consumatori Lombardia  
Via della Signora, 3 - 20122 Milano  
tel.: 02/7723230 fax: 02/7601594  
e-mail: [utenza@legaconsumatori.it](mailto:utenza@legaconsumatori.it)  
sito web: [www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it)