

# Carta della Qualità dei Servizi

---

edizione 01 - 2016  
di Milano Ristorazione S.p.A.



## INDICE:

### PREMESSA

- 1. CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI** \_\_\_\_\_ pag. 5
  - Che cosa è
  - Dove trovarla
  - Documenti e informazioni messi a disposizione da Milano Ristorazione S.p.A. sul sito aziendale
  
- 2. TUTELA DELL'UTENTE** \_\_\_\_\_ pag. 8
  - Accessibilità alle informazioni e modalità di ascolto dei cittadini/utenti
  - Gestione delle segnalazioni
  - Rapporto con le Commissioni Mensa e la Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa
  - Eventuali danni e risarcimento
  - Ruolo delle Associazioni dei consumatori
  
- 3. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE NELLA CITTÀ DI MILANO** \_\_\_\_\_ pag. 12
  - Le tipologie di utenze servite
  - I principi e le modalità di redazione dei menù
  - I menù: composizione e continuità del servizio
  - I menù speciali: sanitari ed etico-religiosi
  
- 4. MONITORAGGIO DELL'ATTIVITÀ DI SERVIZIO** \_\_\_\_\_ pag. 16
  - Monitoraggio della qualità delle materie prime
  - Monitoraggio della qualità del pasto
  - Monitoraggio della qualità del servizio
  - Monitoraggio della qualità della soddisfazione dell'utenza
  
- 5. CONTRIBUZIONE ALLA REFEZIONE SCOLASTICA** \_\_\_\_\_ pag. 19
  - Iscrizione al servizio di refezione
  - Definizione delle rette
  - Pagamento delle rette
  - Attività di accertamento e controllo sul pagamento delle rette
  
- 6. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ** \_\_\_\_\_ pag. 21
  
- 7. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE E ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE AL CONSUMO CONSAPEVOLE** \_\_\_\_\_ pag. 22

# PREMESSA

La legge Regionale n. 31 del 1980, disciplinante il diritto allo studio, qualifica l'attività di consumazione del pasto degli alunni come un vero e proprio momento educativo ed, all'art. 4, dispone che le mense scolastiche rientrano specificatamente tra le funzioni pubbliche di spettanza del Comune e sono finalizzate a garantire il diritto allo studio.

Milano Ristorazione S.p.A., società interamente controllata dal Comune di Milano, svolge ogni attività correlata all'effettuazione dei servizi di ristorazione scolastica.

Con la Deliberazione Consiliare n. 58/2000 del 6/7/2000 è stata quindi affidata a Milano Ristorazione S.p.A. la gestione, con diritto di esclusiva, del servizio di refezione scolastica per le scuole pubbliche materne (comunali e statali), elementari, medie e asili nido siti nel territorio del Comune e per la fornitura di pasti al cotto per le Case Vacanza Extraurbane del Comune e di derrate al crudo e al cotto per le scuole private Convenzionate, per 15 (quindici) anni.

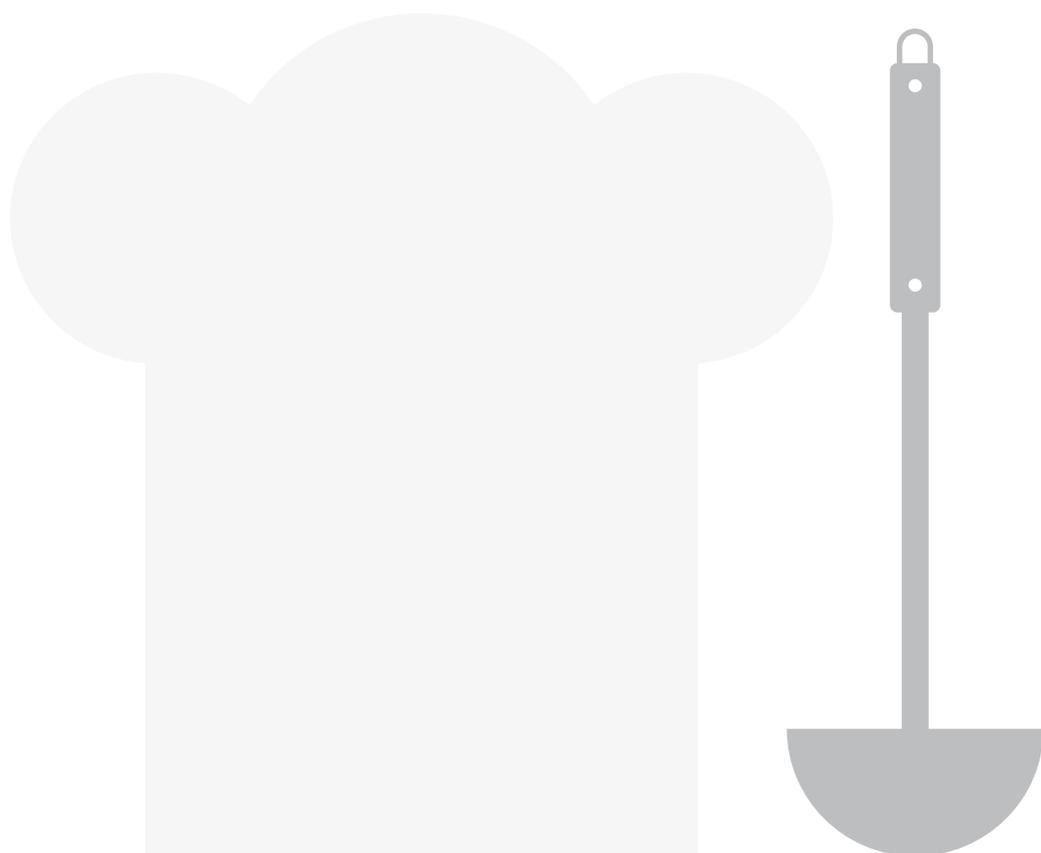
In esecuzione della suddetta deliberazione è stato stipulato e sottoscritto, in data 29.12.2000, il Contratto di Servizio disciplinante le modalità di svolgimento del servizio stesso, fissando gli obblighi reciproci del Comune e di Milano Ristorazione S.p.A. al fine di garantire l'autonomia gestionale della stessa Società ed il perseguimento degli obiettivi della Civica Amministrazione.

Con la deliberazione della Giunta Comunale n. 249 del 14/02/2014 è stata prorogata la scadenza del contratto di servizio al 31/12/2020.

Con la deliberazione del Consiglio Comunale n. 10 del 16/04/2014 è stato ritenuto opportuno meglio esplicitare e organicamente definire nello Statuto di Milano Ristorazione S.p.A. le attività di indirizzo e di controllo riservate all'Amministrazione Comunale nell'ambito ed in coerenza con i principi ed i criteri comunitari del modello operativo dell'in house providing, restando quindi in capo al Comune da una parte i rapporti giuridici ed economici con l'utenza e, dall'altra, il diritto di indicare all'organo amministrativo di Milano Ristorazione S.p.A. gli obiettivi gestionali e/o operativi nonché di autorizzazione preventiva degli atti fondamentali per la gestione della Società indicati nello Statuto.

1.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



## CHE COSA È

La Carta della Qualità dei Servizi ristorativi (di seguito Carta dei Servizi) è innanzitutto uno strumento di impegno e partecipazione.

Ha lo scopo di informare i cittadini e di rendere più facile l'accesso ai servizi di ristorazione erogati da Milano Ristorazione S.p.A., rinnovando in concreto il patto tra l'utenza e il Comune di Milano per tramite del gestore del servizio.

La Carta dei Servizi viene aggiornata quando intercorrono sostanziali modifiche e/o con cadenza almeno biennale.

A fronte di revisioni del servizio degne di particolare nota Milano Ristorazione S.p.A. si impegna a pubblicare sul suo sito ([www.milanoristorazione.it](http://www.milanoristorazione.it)) eventuali aggiornamenti, al fine di rendere trasparente e vicino il rapporto fra azienda e utenza.

La Carta dei Servizi, il suo contenuto ed il linguaggio utilizzato, è stata redatta e pubblicizzata in conformità alle intese con il Comune di Milano e con le Associazioni di tutela dei consumatori e imprenditoriali interessate, con la funzione di promuovere l'erogazione di prestazioni più efficienti da parte del gestore del servizio e di favorire un controllo diffuso da parte dei cittadini sul proprio operato.

La Carta dei Servizi trova il suo fondamento legislativo nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Successivamente sono stati emanati i seguenti provvedimenti:

- D. Lgs. n. 163 del 12/05/1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficacia delle Pubbliche Amministrazioni", convertito nella Legge 273 del 1995;
- D. Lgs. n. 286 del 30/07/1999 (art. 11) recante "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi";
- Legge n. 150 del 7/06/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle p.a.";
- Legge n. 328 del 8/11/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- Linee guida della Regione Lombardia per la Rfezione scolastica, ed. 02 del 25/11/2002 secondo il Decreto Dirigente Unità Organizzativa 1° agosto 2002 n. 14833, pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia (2° supplemento straordinario al n. 36 . 5 settembre 2002).

- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24/3/2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica - Ministero per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione - del 20/12/2006, in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo;
- Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 Art. 2, comma 461, (Finanziaria 2008);
- Provvedimento Ministero della Salute del 29/04/2010 "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica";
- Deliberazione G.R.T. n. 1127 del 28/12/2010;
- CONFERENZA UNIFICATA - Accordo 26 settembre 2013, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244. (Rep. Atti n. 94/CV).

## DOVE TROVARLA

La Carta dei Servizi è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino/utente. È possibile:

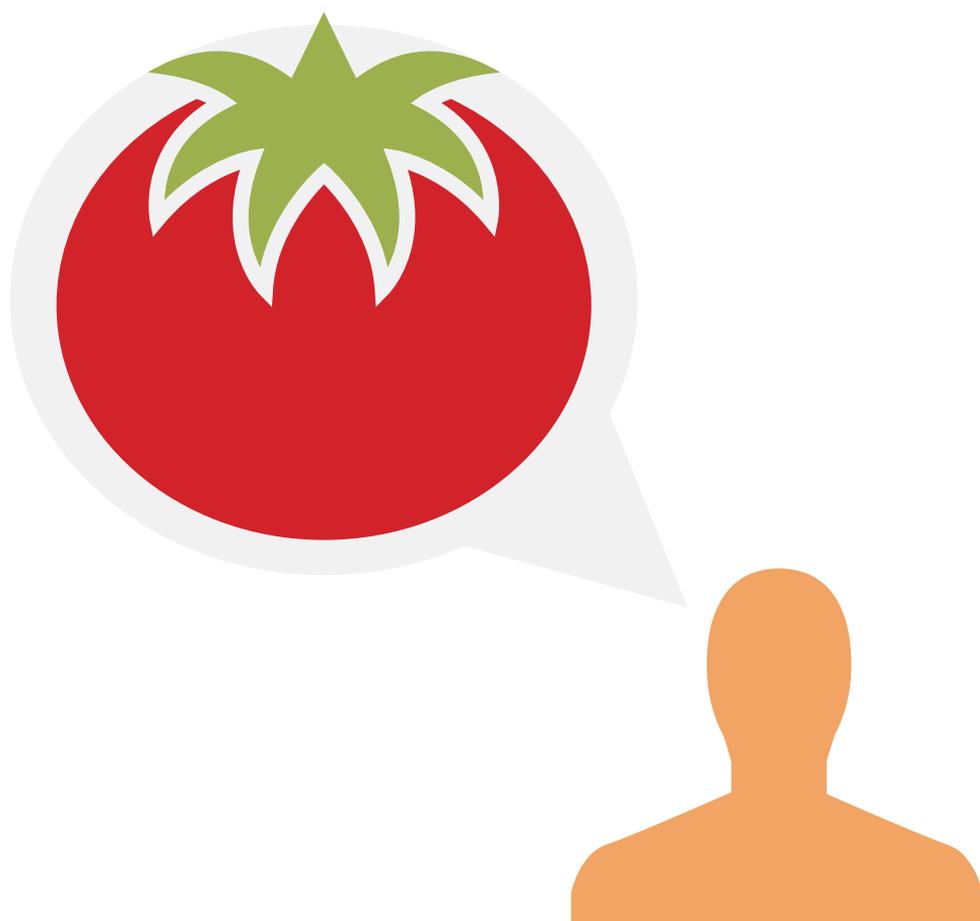
- scaricarla direttamente dal sito del Comune, [www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it);
- scaricarla direttamente dal sito di Milano Ristorazione S.p.A., [www.milanoristorazione.it](http://www.milanoristorazione.it);
- riceverla gratuitamente a casa richiedendola telefonicamente a Milano Ristorazione S.p.A. – Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne numero verde 800 710 980 – post - selezione 2.

**DOCUMENTI E INFORMAZIONI MESSI A DISPOSIZIONE  
DA MILANO RISTORAZIONE S.P.A. SUL SITO AZIENDALE  
WWW.MILANORISTORAZIONE.IT AI SEGUENTI LINK:**

<b>DOCUMENTO</b>	<b>LINK</b>
<b>Contratto di Servizio</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/chiamo/presentazione">www.milanoristorazione.it/chiamo/presentazione</a>
<b>Mission Aziendale</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/chiamo/mission">www.milanoristorazione.it/chiamo/mission</a>
<b>Certificazione ISO 9001</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/chiamo/certificazione-iso">www.milanoristorazione.it/chiamo/certificazione-iso</a>
<b>Organigramma aziendale</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/trasparenza/organizzazione/organigramma">www.milanoristorazione.it/trasparenza/organizzazione/organigramma</a>
<b>Bandi di gara e contratti</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/appalti-home">www.milanoristorazione.it/appalti-home</a> sezione "Trasparenza - Bandi di gara e contratti - Appalti"
<b>Pubblicazione informazioni L.190/2012</b>	<a href="http://10.1.2.220/milanoristorazione/entrypoint190.aspx">http://10.1.2.220/milanoristorazione/entrypoint190.aspx</a> sezione "Trasparenza - Pubblicazione informazioni L. 190/2012"
<b>Bilanci</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/trasparenza/bilanci/bilanci">www.milanoristorazione.it/trasparenza/bilanci/bilanci</a>
<b>Carta dei servizi</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/trasparenza/carta-dei-servizi">www.milanoristorazione.it/trasparenza/carta-dei-servizi</a>
<b>Piano Prevenzione della Corruzione</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/trasparenza/piano-di-prevenzione-della-corruzione">www.milanoristorazione.it/trasparenza/piano-di-prevenzione-della-corruzione</a>
<b>Attestazione di trasparenza</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/trasparenza/sovvenzioni-contributi-sussidi-vantaggi-economici/amministrazione-trasparente">www.milanoristorazione.it/trasparenza/sovvenzioni-contributi-sussidi-vantaggi-economici/amministrazione-trasparente</a>
<b>Codice etico</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/trasparenza/codice-etico">www.milanoristorazione.it/trasparenza/codice-etico</a>
<b>Estratto Modello 231</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/trasparenza/modello-231">www.milanoristorazione.it/trasparenza/modello-231</a>
<b>Menù</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/cosa-si-mangia/scarica-i-menu">www.milanoristorazione.it/cosa-si-mangia/scarica-i-menu</a>
<b>Ingredienti e grammature, al crudo e al netto, delle ricette del menù scolastico</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/cosa-si-mangia/scarica-i-menu">www.milanoristorazione.it/cosa-si-mangia/scarica-i-menu</a>
<b>Ingredienti e grammature, al crudo e al netto, delle ricette del menù nidi</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/cosa-si-mangia/scarica-i-menu">www.milanoristorazione.it/cosa-si-mangia/scarica-i-menu</a>
<b>Grammature al cotto delle ricette menù scolastico</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/cosa-si-mangia/scarica-i-menu">www.milanoristorazione.it/cosa-si-mangia/scarica-i-menu</a>
<b>Materie prime: provenienza e stagionalità</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/cosa-si-mangia/informazioni-materie-primarie">www.milanoristorazione.it/cosa-si-mangia/informazioni-materie-primarie</a>
<b>Schede tecniche degli alimenti</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/cosa-si-mangia/schede-tecniche-alimenti">www.milanoristorazione.it/cosa-si-mangia/schede-tecniche-alimenti</a>
<b>Menù diete Nidi d'Infanzia</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/diete/diete-nidi-dinfanzia">www.milanoristorazione.it/diete/diete-nidi-dinfanzia</a>
<b>Menù diete Infanzia-Primaria-Secondaria</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/diete/diete-infanzia-primarie-e-secondarie">www.milanoristorazione.it/diete/diete-infanzia-primarie-e-secondarie</a>
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/moduli">www.milanoristorazione.it/moduli</a>
<b>Linee d'Indirizzo Nazionale per la ristorazione scolastica</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/documenti/lineeguida">www.milanoristorazione.it/documenti/lineeguida</a>
<b>Linee guida Regione Lombardia per la ristorazione scolastica</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/documenti/lineeguida">www.milanoristorazione.it/documenti/lineeguida</a>
<b>Linee di indirizzo per l'elaborazione dei menù di ristorazione scolastica di Milano Ristorazione S.p.A.</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/component/content/article/4-notizie-ed-eventi/news/415-criteri-per-la-formulazione-del-menu-di-ristorazione-scolastica-di-milano-ristorazione">www.milanoristorazione.it/component/content/article/4-notizie-ed-eventi/news/415-criteri-per-la-formulazione-del-menu-di-ristorazione-scolastica-di-milano-ristorazione</a>
<b>Regolamento Commissioni Mensa</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/documenti/regolamento">www.milanoristorazione.it/documenti/regolamento</a>
<b>Contatti</b>	<a href="http://www.milanoristorazione.it/contatti">www.milanoristorazione.it/contatti</a>

2.

# RECLAMI E TUTELA DELL'UTENTE



Milano Ristorazione S.p.A. è a disposizione degli utenti, e portatori di interesse quali le associazioni dei consumatori, per rilasciare qualsiasi informazione, richiesta e prendere in considerazione ogni segnalazione e ogni reclamo relativi alla gestione dei servizi svolti, come indicato nel dettaglio nelle sezioni successive.

Milano Ristorazione S.p.A. operando nel pieno rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, garantendo la conformità con la normativa vigente e con il Contratto in vigore con il Comune di Milano:

- eroga il servizio di ristorazione con continuità e regolarità, adattandosi, ove possibile, alle esigenze delle Scuole, e delle strutture in genere, in relazione alla loro organizzazione e missione;
- adotta procedure amministrative semplici e comprensibili;
- rilascia informazioni complete ed esaustive nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza.

## ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI E MODALITÀ DI ASCOLTO DEI CITTADINI/UTENTI

Milano Ristorazione S.p.A. ha attivato molteplici canali per comunicare con l'utenza, per rilasciare una puntuale informazione e soddisfare differenti esigenze con la massima efficacia.

Per informazioni:

- **Il Sito Internet**, piattaforma informatica, periodicamente aggiornata con tutte le informazioni sulle modalità di erogazione standard del servizio, sulle innovazioni nell'offerta e sulla documentazione necessaria all'utenza per l'accesso al servizio e per il suo pagamento.
- **APP MilanoRistorazione** e **APP MenùScuole** applicazioni digitali che permettono all'utenza di collegarsi in tempo reale alla piattaforma informatica e di conoscere le News pubblicate ed i menù quotidiani per ciascuna scuola e nido serviti da Milano Ristorazione S.p.A.
- **Newsletter** inviate via email ai cittadini iscritti volontariamente al servizio di ricezione attraverso l'apposita area utenti del sito.

Per l'ascolto:

- **Accesso telefonico**: Numero verde 800.710.980 (le informazioni sugli orari del servizio sono presenti sul sito internet [www.milanoristorazione.it](http://www.milanoristorazione.it) nella sezione contatti).

### SERVIZIO

### COME FUNZIONA

**Servizio Clienti -Opz. 1- Ufficio rette**  
Numero da telefoni cellulari: 02.45379402

Offre informazioni e chiarimenti in relazione ai pagamenti ed ai rimborsi delle rette di refezione scolastica e alle rette di refezioni centri estivi.

**Servizio Clienti -Opz. 2- Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne**  
Numero da telefoni cellulari: 02.45379402  
Fax: 02.88464675

Informazioni a carattere generale ed assistenza all'utenza.

**Servizio Clienti -Opz. 3- Segreteria Operativa**  
Numero da telefoni cellulari: 02.45379402  
Fax: 02.88463274

Offre assistenza relativamente alla gestione quotidiana dei servizi di ristorazione presso tutte le utenze coordinando l'intervento dei responsabili di Milano Ristorazione S.p.A.

**Servizio Clienti -Opz. 4- Ufficio Diete**  
Numero da telefoni cellulari: 02.45379402  
Fax: 02.88464161

Offre assistenza in merito all'erogazione di diete per tutta l'utenza.

- **Posta elettronica:** Milano Ristorazione S.p.A. mette a disposizione dell'utenza alcuni indirizzi email ed una piattaforma informatica innovativa cui inviare richieste di informazioni, segnalazioni e reclami:
  - **parliamoci@milanoristorazione.it**  
Milano Ristorazione S.p.A. fornisce, attraverso questa casella di posta, risposta ai quesiti posti attraverso la mediazione dell'Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne.
  - **ufficiodiete@milanoristorazione.it**  
Milano Ristorazione S.p.A. fornisce, attraverso questa casella di posta, risposta ai quesiti in merito alle diete erogate all'utenza attraverso il proprio Ufficio Diete.
  - **helpdeskrettemiri.ecivis.it** si tratta di una piattaforma innovativa che permette a tutta l'utenza di inviare le richieste di assistenza inerenti i pagamenti dei contributi di refezione scolastica. Ideato e programmato per agevolare la gestione delle risposte ai molteplici quesiti che riguardano assegnazione, pagamenti e rimborsi delle quote di refezione.
- **Sportello aperto al pubblico:** Ufficio Rette - via Matteucci, 1 - 20129 Milano - orario di ricevimento al pubblico dal lunedì al venerdì 8:30 - 16:00 con orario continuato. Agli sportelli viene offerta assistenza diretta in merito ai pagamenti ed alla ricezione di tutta la documentazione per l'identificazione delle corrette fasce di pagamento.
- **prevede una gestione dedicata delle segnalazioni e dei reclami**
  - da parte delle Commissioni Mensa, istituite presso le Unità Educative dei Nidi, Nidi accreditati, Micronidi, Sezioni Primavera, Scuole d'Infanzia Comunali e istituite presso gli Istituti Comprensivi delle Scuole d'Infanzia, Primarie e Secondarie di I grado Statali;
  - da parte di altre utenze;
  - che pervengono direttamente dal Comune di Milano.

## RAPPORTO CON LE COMMISSIONI MENSA E LA RAPPRESENTANZA CITTADINA DELLE COMMISSIONI MENSA

Le Commissioni Mensa istituite presso le Unità Educative (Nidi, Nidi accreditati, Micronidi, Sezioni Primavera, Scuole d'Infanzia Comunali) e presso gli Istituti Comprensivi delle Scuole d'Infanzia, Primarie e Secondarie di I grado Statali sono un interlocutore istituzionale fondamentale nell'analisi della conduzione del servizio presso le realtà sopra citate.

Le Commissioni mensa sono costituite dai genitori/tutori/nonni degli alunni iscritti al servizio di refezione e da rappresentanti di docenti/educatori e i termini del loro intervento sono stabiliti dal Regolamento delle Commissioni Mensa e della Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 12 marzo 2014 che disciplina tutti i rapporti tra il Comune, Milano Ristorazione S.p.A. e le Commissioni stesse. Il documento completo è reperibile sul sito istituzionale di Milano Ristorazione S.p.A. al seguente link:

**[www.milanoristorazione.it/documenti/regolamento](http://www.milanoristorazione.it/documenti/regolamento)**.

Compiti e ruoli istituzionali delle Commissioni Mensa e della Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa, già compresi nelle "Linee d'Indirizzo Nazionali" e dalle "Linee Guida per la Ristorazione scolastica" redatte dalla Regione Lombardia ed enunciati nel Regolamento succitato (art. 3) sono descritti nei seguenti quattro punti:

## GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Milano Ristorazione S.p.A.

- **fornisce risposte a tutte le segnalazioni e i reclami pervenuti attraverso alternativamente**
  - i canali sopra descritti (caselle di posta elettronica "parliamoci@milanoristorazione.it, ufficiodiete@milanoristorazione.it", link per ufficio rette helpdeskrettemiri.ecivis.it/);
  - le Associazioni dei Consumatori.

- fungere da collegamento tra utenti, Comune e Milano Ristorazione S.p.A., facendosi carico di riportare suggerimenti e reclami che pervengono dall'utenza stessa;
- essere consultati in merito a menù scolastico, modalità di erogazione del servizio e contratto con il gestore;
- proporsi come interlocutore nei diversi progetti/iniziative di educazione alimentare nella scuola, mirando a rendere responsabili i suoi componenti ai fini della promozione di sane scelte alimentari tra tutti i genitori;
- operare una valutazione e un monitoraggio della qualità del servizio, del rispetto del contratto con il gestore del servizio e dell'accettabilità del pasto.

Il Comune di Milano e Milano Ristorazione S.p.A. (art. 19 del Regolamento) riconoscono la Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa quale organo consultivo e rappresentativo delle Commissioni Mensa.

## EVENTUALI DANNI E RISARCIMENTO

In caso di eventuali eventi dannosi subiti da terzi quale conseguenza dell'erogazione e fruizione del servizio di ristorazione scolastica, compresi gli eventuali danni derivanti dallo smercio di cibi e bevande ed a quelli da eventuale intossicazione alimentare, le domande di risarcimento dovranno essere inviate dagli aventi diritto a Milano Ristorazione S.p.A., con sede in Milano, via Quaranta 41, impresa che gestisce il servizio per conto del Comune di Milano.

## RUOLO DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Le Associazioni dei consumatori forniscono consulenze di tipo legale, fiscale e tecnico, gratuitamente o previa iscrizione, e promuovono azioni collettive a difesa dei consumatori.

La legge n. 244/2007 art. 2, comma 461, prevede tra le altre specifiche, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, che le Associazioni

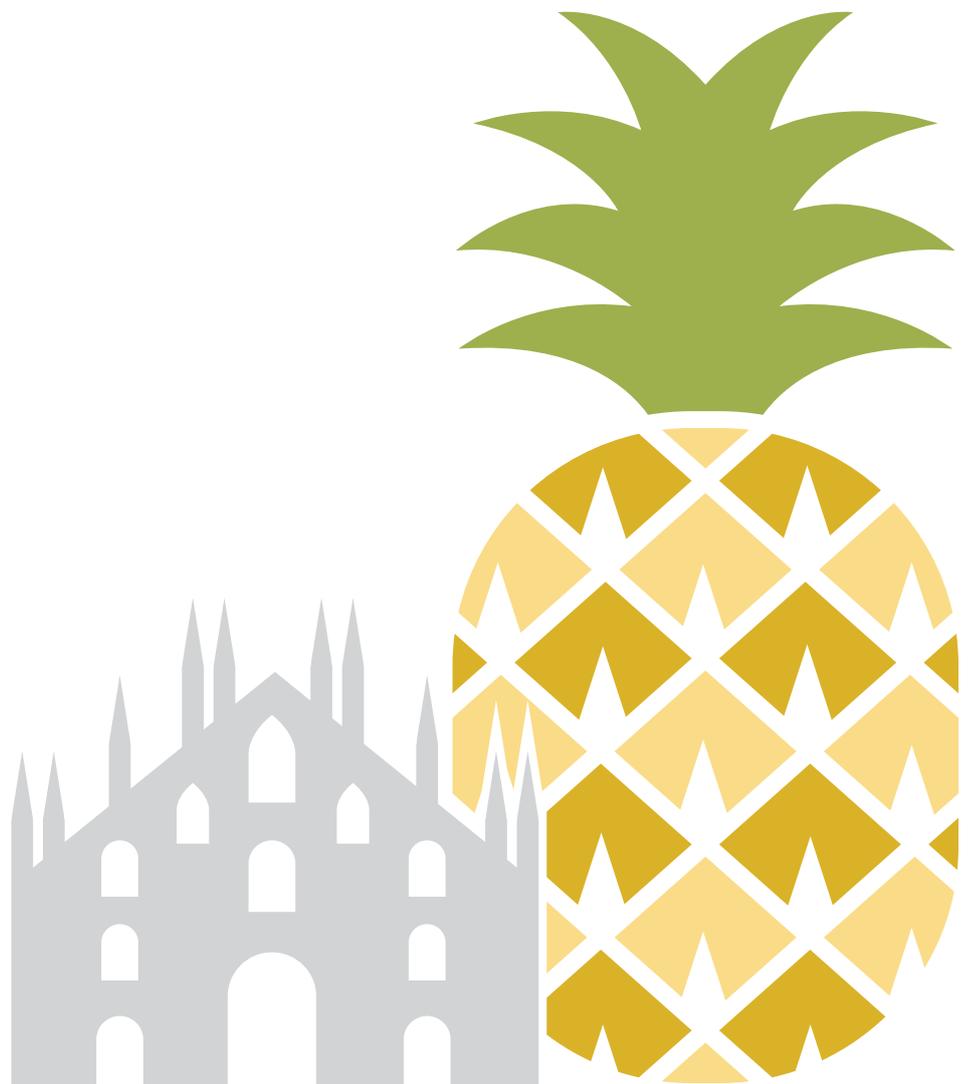
dei consumatori e le Associazioni imprenditoriali interessate vengano obbligatoriamente consultate nella redazione della Carta della Qualità dei Servizi.

La Carta dei Servizi di Milano Ristorazione S.p.A. sarà rivista periodicamente in base a eventuali nuove indicazioni normative, scelte organizzativo - gestionali e alle osservazioni/esigenze rilevate dagli utenti e/o dalle Associazioni di rappresentanza degli stessi. La carta dei servizi è stata redatta in condivisione con le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa con il Comune di Milano.

- **Acu**
- **Adiconsum**
- **Adusbef**
- **Altroconsumo**
- **Assoutenti**
- **Cittadinanza Attiva**
- **Codacons**
- **Codici**
- **Confconsumatori**
- **Coniacut**
- **Federconsumatori**
- **La Casa Del Consumatore**
- **Lega Consumatori**
- **Movimento Consumatori**
- **Movimento Difesa Del Cittadino**
- **Unione Nazionale Consumatori**

# 3.

## IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE NELLA CITTÀ DI MILANO



## LE TIPOLOGIE DI UTENZE SERVITE

Le tipologie di utenza che usufruiscono dei servizi di Milano Ristorazione S.p.A., regolamentati dal Contratto di Servizio, sono:

- Nidi di Infanzia Comunali, Micronidi e Sezioni Primavera
- Nidi Comunali accreditati (non regolamentati dal Contratto di servizio ma da contratto stipulato da Milano Ristorazione S.p.A. direttamente con il Gestore del Servizio)
- Scuole dell'Infanzia Comunali e Statali
- Scuole Primarie Statali
- Scuole Secondarie I° Statali
- Scuole Civiche
- Scuole Private in convenzione con il Comune di Milano
- Scuole paritarie e non paritarie private (non regolamentata dal Contratto di servizio ma da contratto stipulato da Milano Ristorazione S.p.A. con le Scuole in questione)
- Servizio centri estivi per scuola d'infanzia e scuola primaria
- R.S.A. Residenze Sanitarie Assistenziali Comunali (servizio esternalizzato e non regolamentato dal Contratto di servizio ma da contratto stipulato da Milano Ristorazione S.p.A. direttamente con il Gestore del Servizio)
- S.P.R.A.R. Sistema Protezione Richiedente Asilo e Rifugiati
- R.N. Centri di Accoglienza Notturna
- Protezione Civile
- C.D.I. Centri Diurni Integrati
- C.D.D. Centri Diurni Disabili esternalizzati (servizio non regolamentato dal Contratto di servizio ma da contratto stipulato da Milano Ristorazione S.p.A. direttamente con il Gestore del Servizio)
- C.D.D. Centri Diurni Disabili Comunali
- C.M.A. Centri Multiservizi per Anziani, anziani serviti al domicilio, in collaborazione con organizzazioni no-profit
- Case Vacanze Extraurbane del Comune di Milano per servizio Scuola Natura e servizio Estate Vacanze
- Consiglio Comunale

I numeri e maggiori dettagli, in ragione della loro variabilità, sono disponibili con aggiornamento annuale sul sito istituzionale alla sezione "I nostri numeri", riportati e disponibili nel Bilancio Sociale.

## I PRINCIPI E LE MODALITÀ DI REDAZIONE DEI MENÙ

I menù offerti nel servizio di ristorazione scolastica e destinati ad altre tipologie di utenze, gestite da Milano Ristorazione S.p.A., sono redatti ed elaborati nel rispetto dei criteri espressi nei seguenti documenti:

- Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Milano;
- Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica (Ministero della Salute 2010);
- Linee Guida della Regione Lombardia per la Ristorazione Scolastica (ed. 2002);
- Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera e assistenziale (ed. 2011);
- Linee di indirizzo per l'elaborazione dei menù di ristorazione scolastica di Milano Ristorazione S.p.A. (ed. 2012).

Ogni menù dedicato alla specifica fascia di età è elaborato nel rispetto dei Livelli di Assunzione raccomandati in nutrienti ed energia (L.A.R.N.) per la popolazione italiana (Rev. IV 2014).

Il rispetto dei L.A.R.N. prevede automaticamente quindi la garanzia che i menù siano adeguati all'età dei bambini /ragazzi in crescita, degli adulti, dei portatori di handicap, degli anziani, intesi come gruppi di appartenenza, per garantire corretti apporti nutrizionali, per prevenire/correggere comportamenti e abitudini alimentari che qualora siano scorretti, possano associarsi e determinare lo sviluppo di patologie cronico-degenerative.

La quantità dei singoli nutrienti presenti negli ingredienti che compongono le ricette dei menù sono in funzione del raggiungimento della correttezza e della coerenza dei menù per le singole fasce di età ed insieme ad una opportuna scelta delle modalità di cottura permettono il raggiungimento della adeguatezza sensoriale e funzionale nella loro globalità, per ciascuna tipologia di utenza.

L'insieme delle caratteristiche delle singole ricette che vengono successivamente utilizzate nella composizione, per esempio del pranzo scolastico, sono attentamente valutate per raggiungere l'obiettivo di soddisfare il gusto dei bambini/ragazzi di tutta l'utenza e favorire il consumo dell'intero pasto e comunque sono tali da determinare, nel caso di utenti ospiti di strutture residenziali, l'erogazione di giornate alimentari complete e atte a soddisfare le esigenze delle diverse età.

Nel dettaglio quindi la redazione di un menù prevede, ove possibile:

- adeguatezza della razione alimentare ai fabbisogni nutrizionali, in maniera da risultare entro *range* di assunzione di nutrienti, che permettano crescita e sviluppo ottimali in assenza di condizioni predisponenti allo sviluppo di patologia cronico-degenerativa;
- abbinamenti dei piatti in coerenza all'apporto calorico e alle combinazioni suggerite nelle Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica;
- utilizzo di alimenti legati al territorio, alla stagione, a percorsi di conoscenza alimentare e alla cultura italiana ed etnica;
- utilizzo di tutti i gruppi alimentari, atti a garantire, nelle corrette proporzioni e abbinamenti, una adeguatezza nutrizionale;
- un numero di porzioni di frutta fresca e verdura ottimale per ogni pasto;
- variazioni e frequenze mensili di alimenti proteici: pesce, carni bianche e rosse, formaggi, uova e legumi;
- alternanza di primi piatti asciutti e minestre con utilizzo di cereali diversi;
- alternanza di menù stagionali (inverno-estate), ciascuno articolato su 4 settimane o diversamente stabilito con il Comune di Milano per le diverse utenze;
- introduzione di ricette ad elevata appetibilità e gradimento per la fascia di età considerata;
- abbinamenti in base al colore delle singole pietanze.

I menù scolastici e nidi sono rilasciati dopo un iter prestabilito:

- elaborazione di una proposta da parte del gruppo di lavoro multifunzionale interno a Milano Ristorazione S.p.A.;
- supervisione da parte del Comitato Scientifico e/o da eventuali altri esperti identificati dalla Direzione;
- condivisione con l'Unità di Controllo del Comune di Milano e con la Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa e con i Rappresentanti dei Consigli di Zona;
- invio alla Struttura Complessa Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (S.C.Ig.A.N.) della ASL Milano per richiesta del parere di competenza.

## I MENÙ: COMPOSIZIONE E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il pasto è composto, di norma, da un primo, un secondo, un contorno, frutta o dessert, pane nelle quantità previste e inserite nel Contratto di Servizio e da indicazioni contenute nelle Linee Guida su indicate.

L'acqua somministrata al pasto è prelevata nei terminali di somministrazione e proveniente dall'Acquedotto Comunale, fatto salvo l'acqua riservata ai lattanti che è in bottiglia e situazioni di emergenza o di necessità di servizio, comunque autorizzate dal Comune di Milano con le modalità previste nel Contratto di Servizio.

Nella Case Vacanza il pranzo/cena, la colazione e la merenda sono conformi a quanto previsto dal Contratto di Servizio e in base ad accordi diretti con le singole Direzioni delle Case Vacanza.

I menù degli altri servizi sono coerenti a quanto previsto dal Contratto di Servizio.

I menù scolastici/nidi sono articolati su quattro settimane con periodicità invernale ed estiva: la data di inizio degli stessi terrà conto, ove possibile, della situazione climatica del momento.

I menù per le Case Vacanze sono identificati in menù Scuola Natura e Estate Vacanza.

Il servizio è strettamente correlato all'organizzazione prevista dalle Istituzioni Scolastiche e dalle Direzioni degli istituti serviti da Milano Ristorazione S.p.A.; lo stesso viene erogato con orari e tempistiche concordati con le suddette istituzioni e regolamentato dal Contratto di Servizio.

In caso di scioperi o eventi straordinari che possano interrompere o influire in modo sostanziale sul regolare espletamento del Servizio, la Società ne dà avviso almeno 5 giorni prima, indicando, ove possibile, le soluzioni alternative nel rispetto di quanto previsto dall'art. 7 del Contratto di Servizio.

Variazioni del menù sono consentite tassativamente solo nei seguenti casi:

- In caso di sciopero generale o di categoria di durata inferiore alla giornata lavorativa;
- per cause di forza maggiore;
- in caso di blocco delle derrate.

Per le R.S.A., il C.D.I., il Servizio Pasti a Domicilio, e per le Case Vacanza, le variazioni di menù sono consentite tassativamente solo nei seguenti casi:

- per cause di forza maggiore;
- in caso di blocco delle derrate.

## I MENÙ SPECIALI: SANITARI ED ETICO-RELIGIOSI

Per soddisfare le esigenze dell'utenza con patologie alimentari o con motivazioni etico-religiose, Milano Ristorazione S.p.A. redige ed elabora menù speciali in osservanza agli stessi principi del menù.

I menù speciali si distinguono in: diete sanitarie ed etico-religiose.

I menù speciali sono gestiti dall'Ufficio diete di Milano Ristorazione S.p.A., che provvede all'elaborazione dei menù diete in funzione delle richieste mediche (diete sanitarie) o del genitore/tutore/avente diritto (diete etico religiose), seguendo criteri di sottrazione e/o sostituzione dal menù degli alimenti non ammessi.

Sono redatte ed elaborate con l'ausilio di un comitato di esperti composto da dietologi, pediatra, psicologici esperti di disturbi alimentari, tecnologi

alimentari, veterinari, nutrizionisti, epidemiologi, allergologi e l'Associazione Italiana Celiachia.

La Dieta sanitaria viene erogata in caso di patologie (allergie, intolleranze, disturbi metabolici, ecc.) su richiesta del medico (pediatra di libera scelta, medico di base o specialista). Tale richiesta deve pervenire con le modalità previste nelle "Istruzioni per l'accesso al servizio diete speciali" reperibile sul sito al link [www.milanoristorazione.it/files/moduli-milanoristorazione/Istruzioni.pdf](http://www.milanoristorazione.it/files/moduli-milanoristorazione/Istruzioni.pdf)

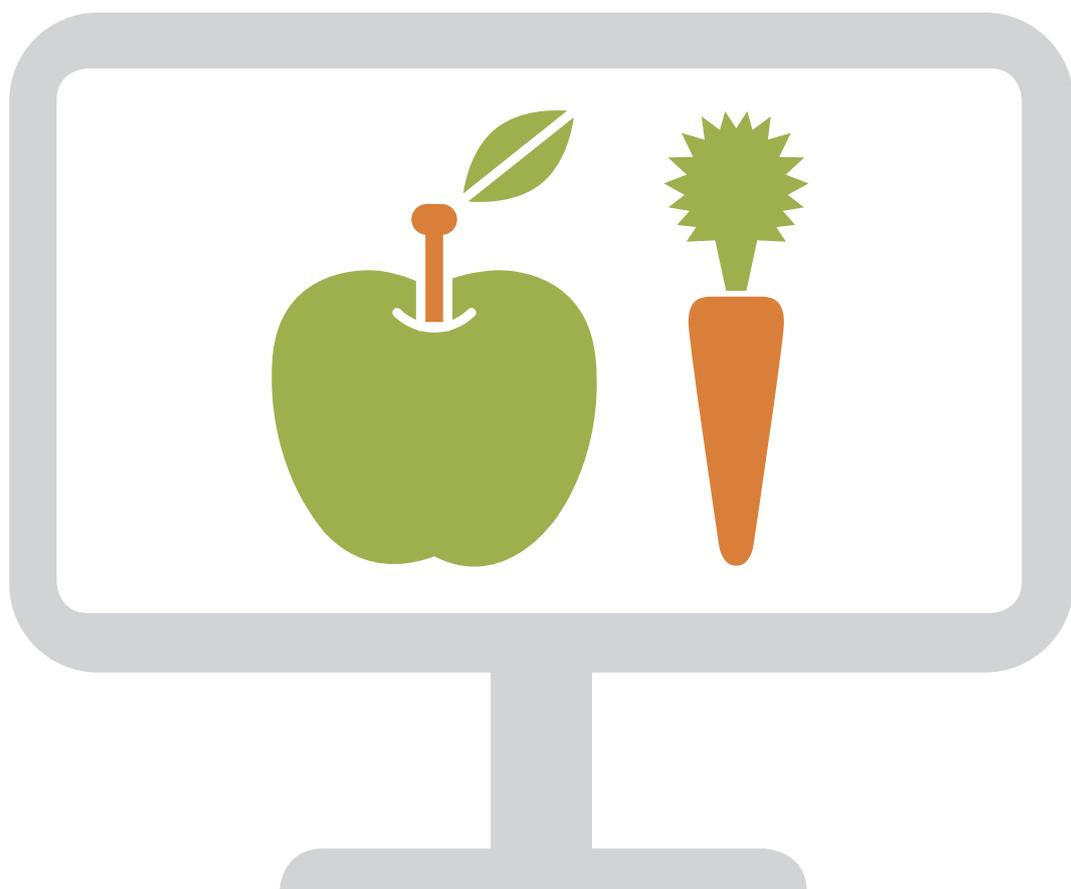
È possibile richiedere una dieta con "categoria" oppure richiedere l'elaborazione di "menù diete personalizzate" (per gli utenti la cui dieta sanitaria non rientra in nessuno dei "menù diete").

In alcuni casi particolari per i quali le richieste mediche prevedano l'esclusione di numerosi alimenti, e il risultato potrebbe essere l'erogazione di un pasto privo della maggior parte di nutrienti essenziali o con una eccessiva ripetizione della stessa pietanza, oppure nel caso di richieste mediche equivoche o dubbie, Milano Ristorazione S.p.A. invia al Servizio Igiene e Nutrizione ASL Milano la documentazione relativa alla dieta per un parere in merito.

I menù destinati ad utenza con esigenze alimentari a motivazione etico-religiosa sono erogate in seguito alla richiesta fatta direttamente dal genitore/tutore/avente diritto.

# 4.

## MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ DI SERVIZIO



## MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DELLE MATERIE PRIME

Il processo di approvvigionamento delle materie prime *food* e *non food* prevede una serie di attività di fondamentale importanza nella erogazione del servizio di ristorazione.

Premesso che i requisiti minimi delle singole materie prime sono definiti nelle sezioni apposite del Contratto di Servizio, la politica di approvvigionamento è condotta nell'ottica di definire caratteristiche tecniche e prestazionali dei singoli prodotti, condizioni contrattuali che integrino i requisiti tecnici e disciplinino gli obblighi reciproci tra le parti, i termini di svolgimento della fornitura e di disciplinare, attività operative all'interno della società che regolino l'emissione degli ordini di acquisto, gestiscano il ciclo ordine/consegna, le modalità di controllo e di verifica dei prodotti in consegna, valutino le performance dei fornitori.

Le modalità di espletamento delle gare per la fornitura di prodotti e servizi seguono il combinato disposto dell'art. 1 e 3 co. 25 del D.lgs. 163/2006, il così detto Codice dei Contratti Pubblici.

L'iter di approvvigionamento si configura, come primo atto, nella redazione di una scheda tecnica di prodotto nelle quali sono esplicitati i requisiti tecnici e i limiti critici di accettabilità, per i quali si attuano restrizioni, oltre ai limiti cogenti, che risultano essere elementi qualificanti della politica attuata da Milano Ristorazione S.p.A..

Tra gli elementi qualificanti del processo di approvvigionamento risultano, fra le richieste valorizzate da elementi premianti in sede di valutazione delle offerte :

- criteri aggiuntivi per la sicurezza alimentare (ad esempio: piani analitici, procedure per il controllo dei corpi estranei, piani di disinfestazione degli impianti produttivi, sistemi di rintracciabilità certificata, ecc.);
- aspetti ambientali (certificazioni EMAS o ISO 14001, imballaggi conformi alle norme UNI, movimentazione delle merci con automezzi a basso impatto ambientale, almeno Euro 5, produzioni biologiche, a lotta integrata, *Global Gap*, ecc.);
- filiere corte e, ove possibile, valorizzazione di piccole e medie aziende produttrici locali;
- aggiudicazione finale eventualmente subordinata all'esito favorevole del controllo combinato

della campionatura e/o dell'esito dell'audit eseguito presso il fornitore.

Le materie prime *food* e *non food* in fase di accettazione della fornitura sono sottoposte a verifiche sulla base dei requisiti tecnici previsti sulla scheda tecnica e dagli altri requisiti stabiliti dal Capitolato o proposte dal fornitore in gara.

Le verifiche in accettazione sulle derrate alimentari e non alimentari presso la piattaforma logistica di Milano Ristorazione S.p.A., gestita da terzi, sono effettuate sia da parte di personale tecnico dell'Ufficio Qualità e Sicurezza Alimentare direttamente alle dipendenze di Milano Ristorazione S.p.A., che dal personale che gestisce la piattaforma.

Il controllo delle materie prime, può essere svolto anche direttamente presso il produttore, e i controlli sono estesi lungo tutto il processo produttivo, in base al livello di rischio associato all'alimento, come previsto dalle procedure del Sistema di Gestione della Qualità aziendale.

I bandi, comprensivi di schede tecniche e capitolati speciali sono pubblicati alla sezione "Appalti" e alla sezione "Trasparenza – Bandi di gara e contratti" del sito [www.milanoristorazione.it](http://www.milanoristorazione.it).

La classificazione delle principali materie prime alimentari in relazione al proprio processo produttivo specifico (ad esempio: convenzionale, biologico, filiera controllata, DOP, IGP, ecc.) è disponibile sul sito alla sezione "Cosa si mangia? – Informazioni materie prime".

Sebbene gli obblighi, relativamente alla specifica sulla origine, alla fornitura delle materie prime destinate alla produzione di pasti per la ristorazione scolastica siano contenuti nel Contratto di Servizio all'art.5, Milano Ristorazione S.p.A. determina in modo volontario ed autonomo un incremento graduale di acquisti di materie prime alimentari *food* e *non*, con requisiti tecnici migliorativi e aderenti alla valorizzazione del territorio italiano e al sostegno delle filiere corte, ed alla sostenibilità ambientale. Le verifiche sulle materie prime alimentari possono essere acquisite anche mediante analisi microbiologiche e chimiche e merceologiche.

I laboratori di analisi sono scelti mediante procedura ad evidenza pubblica tra quelli accreditati secondo la norma UNI ISO 17025 e quindi periodicamente sottoposti a verifica da parte di Accredia.

## MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL PASTO

Milano Ristorazione S.p.A. pianifica e svolge la propria attività di produzione ed erogazione dei pasti e del servizio in condizioni controllate e coerenti alla normativa vigente in materia di sicurezza alimentare, con l'adozione di Procedure redatte sulla base dei principi del Sistema HACCP, e in coerenza al Sistema Qualità aziendale certificato ISO 9001/2008.

La validazione dei processi produttivi si basa su studi di settore specialistici, su dati di letteratura scientifica, sull'esperienza diretta di Milano Ristorazione S.p.A. nel settore della ristorazione, sull'analisi delle principali cause di tossinfezione alimentare nei Paesi occidentali e sull'esame dei risultati dei monitoraggi interni.

Il personale dell'Ufficio Qualità e Sicurezza Alimentare effettua audit di processo e di sistema presso le strutture produttive (Centri Cucina e cucine degli Asilini, RSA, Case Vacanze) per la verifica della corretta applicazione del piano di Autocontrollo e delle procedure del Sistema di Gestione della Qualità.

La modalità di conduzione delle verifiche di processo prevede che l'unità produttiva non sia preavvisata dell'audit.

Ulteriori informazioni sul prodotto finito possono essere acquisite mediante l'utilizzo di analisi microbiologiche. La tipologia e la frequenza di campionamento è predisposta in coerenza alle osservazioni e alle rilevanze emerse dall'analisi dei dati ottenuti negli anni precedenti.

A complemento delle attività di controllo è attivo un Programma di monitoraggio delle apparecchiature e degli strumenti di misurazione che consente all'azienda di garantire la correttezza delle misurazioni necessarie nei diversi processi produttivi o di conservazione.

## MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

I pasti una volta predisposti, sono veicolati in legame caldo o freddo, a seconda della loro tipologia,

in contenitori isotermici, fino al punto di somministrazione.

La tempistica di consegna del pasto è prevista con orari differenti per le diverse tipologie di scuola: come previsto dall'art. 11 del Contratto di servizio, il pasto è consegnato ai punti di somministrazione/refettori in tempo utile per consentire l'inizio della somministrazione.

Il servizio di somministrazione nelle scuole è effettuato da Aziende, aggiudicatrici del servizio dopo espletamento di una gara pubblica, che operano per conto di Milano Ristorazione S.p.A. secondo Procedure prestabilite e funzionali alla omogeneità del servizio di somministrazione sul territorio.

Il monitoraggio del servizio è svolto quotidianamente a rotazione sui diversi punti di somministrazione da parte del personale di Milano Ristorazione S.p.A. con l'obiettivo di verificare lo svolgimento della somministrazione in ordine ai requisiti contrattuali e agli obblighi derivanti dalla applicazione dei criteri di sicurezza alimentare.

## MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ E DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Milano Ristorazione S.p.A. garantisce la verifica costante e continua dei livelli di qualità delle prestazioni erogate monitorando la soddisfazione dei propri *stakeholders* attraverso specifiche indagini di *customer satisfaction*, svolte in collaborazione con il Servizio Customer del Comune di Milano. La progettazione ed i risultati delle stesse verranno condivise con le Associazioni dei consumatori mediante appositi tavoli di lavoro.

L'analisi delle segnalazioni insieme alle indagini di *customer satisfaction*, contribuiscono alla misurazione dei livelli qualitativi del servizio e sono finalizzati al miglioramento costante dei Servizi. A fronte delle criticità rilevate, Milano Ristorazione S.p.A. si impegnerà infatti ad attivare puntuali azioni correttive mirate a risolvere le aree di debolezza evidenziate.

# 5.

# CONTRIBUZIONE ALLA REFEZIONE SCOLASTICA



## ISCRIZIONE AL SERVIZIO DI REFEZIONE

L'iscrizione al servizio di refezione scolastica avviene su richiesta, contestualmente all'iscrizione del bambino al primo anno d'ingresso presso la segreteria della propria scuola e rimane valido per l'intero ciclo scolastico: scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado Comunale e Statale.

Tutte le informazioni anagrafiche relative ai nuovi iscritti ed ai confermati alla refezione scolastica, per le Scuole dell'Infanzia Comunali, sono gestite direttamente dalle segreterie dei Poli Territoriali.

Tutte le informazioni anagrafiche relative agli iscritti alla refezione scolastica per le Scuole dell'Infanzia - Primarie e Secondarie Statali sono gestite direttamente dalle segreterie didattiche statali tramite l'Anagrafe Scolastica.

Al momento dell'iscrizione all'anno scolastico (periodo gennaio-febbraio) le famiglie degli alunni già frequentanti (confermati) e dei nuovi iscritti, dovranno verificare ed eventualmente aggiornare i propri dati anagrafici.

L'intestazione della quota di contribuzione è emessa a nome del Genitore/Tutore indicato dalla segreteria scolastica in fase di iscrizione e non potrà essere rettificata, in corso d'anno, tranne nei casi di variazione del nucleo familiare accertato presso gli archivi dell'Anagrafe Civica del Comune di Milano.

Le informazioni relative alla composizione del nucleo familiare per il diritto allo sconto del 50% della quota annua per più figli fruitori del servizio, sono rilevate direttamente dall'Anagrafe Civica del Comune di Milano.

## DEFINIZIONE DELLE RETTE

La quota di contribuzione annuale al servizio di refezione scolastica è stabilita dal Comune di Milano. Essa, da parte della famiglia, costituisce solo un contributo forfettario, a copertura parziale del costo complessivo del servizio erogato.

Ne consegue che la famiglia è impegnata per intero al pagamento della quota di contribuzione annuale e non ha rilievo la variazione delle effettive presenze e frequenze dell'alunno.

## PAGAMENTO DELLE RETTE

Per informazioni circa le quote di contribuzione, sia per utenti residenti che non residenti nel Comune di Milano, Modalità di pagamento, Modalità di rimborso quote, Richiesta di quote agevolate, Presentazione di domande di gratuità e variazione quota in corso d'anno, Mancato pagamento (Insolvenze) si rimanda alla lettura della brochure "Un posto a Tavola" pubblicata annualmente in collaborazione con Il Comune di Milano e resa disponibile in quattro lingue (inglese, cinese, arabo e spagnolo), oltre alla versione italiana, sul sito di Milano Ristorazione S.p.A.

[www.milanoristorazione.it](http://www.milanoristorazione.it) – sezione Moduli.

## ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO E CONTROLLO SUL PAGAMENTO DELLE RETTE

Con decorrenza dall'anno scolastico 2009/2010, il Comune ha affidato alla Società la gestione integrale delle quote di contribuzione, che comprende anche le attività di accertamento, verifica delle insolvenze e recupero dei crediti. Il mancato pagamento della quota di contribuzione per la refezione scolastica da parte delle famiglie,

darà luogo all'emissione, da parte di Milano Ristorazione S.p.A., di solleciti di pagamento (n. 2 solleciti di pagamento con raccomandata a/r nel mese di Gennaio e Maggio) gravati dal costo delle spese postali e amministrative, nonché dall'applicazione degli interessi legali e di una mora pari al 5% dell'importo dovuto. Nel caso in cui lo stato di insolvenza perduri oltre la scadenza sia del termine di pagamento, sia del termine di 30 giorni per l'opposizione, la Società Milano Ristorazione S.p.A. ha l'obbligo di mettere a disposizione del Comune un elenco aggiornato degli utenti insolventi, unitamente alla specifica documentazione. Tali elenchi unitamente alla specifica documentazione, verranno inviati al Settore preposto dal Comune per l'emissione dell'ingiunzione di pagamento e se lo stato di insolvenza perduri, lo stesso potrà avviare la riscossione coattiva di recupero dei crediti con l'addebito degli interessi, decorrenti dalla data di notifica dell'ingiunzione e delle spese relative.

# 6.

## CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Milano Ristorazione S.p.A. ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) in osservanza alla norma internazionale UNI EN ISO 9001, che è sottoposto alla sorveglianza di un Ente certificatore, accreditato da Accredia, che verifica la

conformità del sistema aziendale alla norma di riferimento, mentre l'Autorità Sanitaria controlla l'applicazione della normativa vigente in materia di sicurezza alimentare.

---



7.

ATTENZIONE  
ALL'AMBIENTE  
E ATTIVITÀ  
DI EDUCAZIONE  
AL CONSUMO  
CONSAPEVOLE



La *Mission* di Milano Ristorazione S.p.A. prevede di “Fornire un pasto sano, buono, educativo e giusto”.

Questi obiettivi vengono sviluppati anche attraverso una offerta di progetti destinati per lo più ai bambini ed alle famiglie, tesi a promuovere:

- lo sviluppo della cultura e dell’educazione alimentare nella scuola;
- la valorizzazione della biodiversità, della tipicità alimentare e della tradizione alimentare mediterranea nel rispetto di specifiche e particolari esigenze;
- la diffusione di una cultura di controllo degli

sprechi alimentari e promozione di progetti di educazione al consumo consapevole e di recupero delle eccedenze alimentari;

- la promozione del senso di rispetto e responsabilità verso l’ambiente, con particolare attenzione alla prevenzione dell’inquinamento ambientale.

La frequenza delle attività è progettata annualmente anche in relazione alle eventuali aspettative dell’Assessorato all’Educazione e all’Istruzione del Comune di Milano e/o di altri soggetti istituzionali terzi, aventi titolo.

### INDICATORI DI RIFERIMENTO DEI SERVIZI

SEZIONE	INDICATORE	VALORE DI RIFERIMENTO
1. Carta dei Servizi	Aggiornamento Carta dei Servizi	Revisione biennale e/o a seguito di modifiche di condizioni contrattuali o di servizio
2. Tutela dell’utente	Risposta a segnalazioni scritte (ad eccezione del punto V)	Entro 30 giorni lavorativi
	Rilascio Newsletter cartacea	2 volte anno
	Incontri con ciascuna Commissione mensa scolastica costituita	Minimo 1 volta anno
3. Il servizio di ristorazione nella città di Milano	Revisione menù stagionali	1 per ogni stagione a seguito modifiche con la consultazione di Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa, rappresentanti Consigli di Zona, Comune di Milano
	Rispetto della composizione del menù	Giornagliera
4. Monitoraggio dell’attività di servizio	Percentuale di materie prime sottoposte a verifiche	95%
	N. audit/verifiche per Centro Cucina	Minimo 1 /anno
	Somministrazione di indagini di customer satisfaction	Almeno 1 indagine ogni 2 anni solari - Soddisfazione complessiva media degli stakeholders > 0=3, scala da 1 a 4, nel 70% degli intervistati
5. Pagamento delle rette	Domanda di esonero e/o riduzione rette	Percentuale di risposta 100% entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione completa

Milano Ristorazione S.p.A.  
Via Quaranta, 41  
20139 Milano  
Tel. 800.710.980  
[www.milanoristorazione.it](http://www.milanoristorazione.it)

