



# Carta dei Servizi della Ristorazione Scolastica



## Sommario

<a href="#">Carta dei servizi della Ristorazione Scolastica</a>	1
<a href="#">Introduzione</a>	5
<a href="#">Principi e norme</a>	5
<a href="#">Principi</a>	6
<a href="#">Principali riferimenti normativi</a>	9
<a href="#">Presentazione della società</a>	10
<a href="#">Chi siamo</a>	10
<a href="#">Missione e valori: in cosa crediamo</a>	12
<a href="#">La nostra politica</a>	14
<a href="#">I nostri obiettivi di qualità</a>	15
<a href="#">I controlli ufficiali</a>	17
<a href="#">Approvvigionamenti e forniture</a>	19
<a href="#">Elaborazione dei menù</a>	20
<a href="#">Frutta a merenda... un'opportunità per gustare al meglio il pranzo!</a>	21
<a href="#">Diete speciali: mediche, etiche e religiose</a>	22
<a href="#">Qualità &amp; Servizi: un'azienda a porte aperte</a>	23
<a href="#">Monitoraggio del gradimento</a>	24
<a href="#">Educare al cibo, educare alla vita: i laboratori di educazione alimentare</a>	26
<a href="#">Mani in pasta</a>	27
<a href="#">La collaborazione con Slow Food</a>	28
<a href="#">Comunichiamo: informazione e trasparenza</a>	28
<a href="#">Uffici Comunali preposti</a>	31



MAGAZZINO →



## Introduzione

La Carta del Servizio della Ristorazione Scolastica ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo relativamente all'offerta del servizio ristorazione ed alle modalità per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il servizio ed i propri utenti, definendo in modo chiaro e comprensibile le modalità di erogazione del servizio e le possibilità previste per gli utenti di esprimere i loro giudizi, suggerimenti e reclami.

Questa Carta vuole essere uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità del Servizio di Ristorazione Scolastica, ispirato alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici", che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la "carta dei servizi" quale principale strumento a disposizione delle pubbliche amministrazioni per definire agli utenti i servizi erogati, gli standard garantiti, e le modalità di espressione di giudizi, reclami ecc.

In questa carta vengono pertanto descritte tutte le informazioni di cui sopra.

## Principi e norme

La Carta del Servizio della Ristorazione Scolastica si ispira a diversi principi attraverso i quali Qualità e Servizi, e quindi le Amministrazioni Comunali socie, si impegnano ad erogare un servizio di qualità per il cittadino.

## Principi

### *Uguaglianza ed Imparzialità*

Il Servizio di ristorazione è assicurato a tutti gli utenti che ne facciano richiesta tramite iscrizione.

Il servizio dietetico assicura pasti ugualmente adeguati agli utenti con esigenza di dieta speciale per motivi sanitari, etici o religiosi.

### *Obiettività*

Servizio attento alle esigenze nutrizionali dei bambini, secondo quanto previsto dai LARN e dalle linee guida Regionali, ma anche alla gradibilità dei menù.

### *Giustizia*

I fornitori delle materie prime sono selezionati, tramite bandi di gara, attraverso parametri di qualità ma anche di territorialità e giustizia sociale, cercando il rapporto diretto con i produttori.

### *Chiarezza e trasparenza*

All'utente viene fornita informazione chiara sul servizio erogato, ammettendo e ricercando lo scambio e la comunicazione tra le parti attraverso canali informatici (sito web, canali social) e incontri diretti.

### *Continuità*

Un servizio essenziale come quello della ristorazione scolastica deve essere assicurato anche in situazioni straordinarie.

Nel caso di eventi eccezionali che influiscano sul suo regolare svolgimento

e che siano direttamente inerenti l'attività produttiva quali mancate forniture, rotture di macchinari e impianti, ecc., sono previsti interventi particolari quali l'allestimento di un menù alternativo di emergenza, per ridurre al minimo i disagi degli utenti e la durata dei disservizi stessi. In caso di situazioni straordinarie quali scioperi, eventi atmosferici avversi ed altro, le convenzioni stipulate con le Amministrazioni Comunali definiscono caso per caso le modalità di gestione del servizio di ristorazione.

## **Partecipazione**

L'azienda e le Amministrazioni Comunali favoriscono e promuovono la più ampia partecipazione degli utenti quale strumento di verifica e stimolo per un costante miglioramento del servizio. In particolare si individuano come strumenti efficaci per il coinvolgimento delle famiglie nel servizio di ristorazione scolastica, e quindi per la valutazione della qualità di esso:

- L'istituzione di Commissioni Mensa e Commissioni Assaggio (laddove previste dai regolamenti comunali) costituite da genitori e da docenti rappresentanti dei vari plessi scolastici ;
- La somministrazione di questionari di gradimento agli assaggiatori;
  - La rilevazione dei consumi in ogni classe, che permette di elaborare statisticamente dati, che non sono più parziali come quelli che emergevano dai classici sistemi di monitoraggio, bensì rappresentativi della totalità dei bambini serviti da Qualità e Servizi.
  - Il confronto diretto con Commissioni Mensa ed Assaggio al fine di individuare criticità e spunti di miglioramento del servizio.
- L'organizzazione di laboratori di educazione alimentare con bambini e insegnanti, anche con la partecipazione di Slow Food.

Inoltre, qualunque utente potrà rivolgersi alle Amministrazioni Comunali o all'azienda (tramite la sezione "contatti" del sito



[www.qualitaeservizi.com](http://www.qualitaeservizi.com) oppure telefonicamente allo 055 8826837) per ottenere informazioni circa i regimi dietetici, la scelta dei prodotti ed il funzionamento del servizio in genere, e per segnalare problematiche inerenti il servizio di ristorazione.

Le Amministrazioni Comunali potranno segnalare problematiche rilevate nei centri di somministrazione riguardanti l'attività dell'azienda rivolgendosi direttamente all'Ufficio Qualità dell'azienda, il quale gestirà le osservazioni/non conformità rilevate predisponendo le eventuali azioni correttive.

Con propri atti ogni singola Amministrazione Comunale deciderà la costituzione, il funzionamento e la composizione delle Commissioni Mensa o di ogni altro organo istituito per perseguire la più ampia partecipazione delle famiglie.

## Principali riferimenti normativi

La Carta dei Servizi della Ristorazione Scolastica trova il suo fondamento legislativo nella già citata Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Inoltre, la L. 24 dicembre 2007, n. 244 all'art. 2, comma 461, ha previsto che, 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, l'ente locale in sede di stipula dei contratti di servizio, deve includere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi".

Successivamente sono stati emanati i seguenti provvedimenti:

- 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 e aggiornamento del 1309.2016 "Linee di indirizzo della Regione Toscana per la ristorazione"

scolastica”

- Deliberazione G.R.T. n. 898 del 13.09.2016 “Linee di indirizzo regionali per la ristorazione scolastica. Aggiornamento D.G.R. n. 1127/2010”
- Accordo Stato-Regioni sulle linee di indirizzo rivolte ai gestori delle mense del 2016
- Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e la fornitura di derrate alimentari (approvati con D.M. 25 luglio 2011)

## Presentazione della società

### *Chi siamo*

Qualità e Servizi S.p.A. è una società per azioni ad oggi completamente pubblica nata nel 1996 dal rapporto scaturito tra le Amministrazioni Comunali di Sesto Fiorentino e Campi Bisenzio e Pedus Service P. Dussmann Srl.

Successivamente si è aggiunta nell'anno 2000 l'Amministrazione Comunale di Fiesole (cessata nel 2009).

Nell'anno 2003 è entrata a far parte del gruppo anche l'Amministrazione Comunale di Signa ed infine nell'anno 2004 si è aggiunto l'Istituto Degli Innocenti di Firenze (cessato nel 2009).

Nel 2005 l'azienda è diventata completamente di proprietà dei Comuni di Sesto Fiorentino, Campi Bisenzio e Signa, liquidando completamente il socio privato.

Nel 2019 anche il Comune di Calenzano è entrato a far parte della società.

Qualità e Servizi opera nel settore della ristorazione collettiva ed ha come oggetto sociale la produzione e la fornitura di pasti per la



collettività, in particolare la ristorazione scolastica.

A tale scopo, possiede un centro cottura principale situato a Calenzano in Via del Colle 78, nel quale vengono preparati e poi spediti circa 7800 pasti al giorno, i quali vengono somministrati nelle circa 60 scuole dei comuni di Sesto Fiorentino, Campi Bisenzio e Signa (nidi, scuole d'infanzia, primarie).

Oltre a questo centro cottura principale, esistono altri 9 centri cottura esterni, di dimensioni ridotte:

- 7 cucine presso gli asili nido comunali di Sesto Fiorentino, Campi Bisenzio e Signa.
- 1 cucina sita in Via Mascagni 17 a Calenzano, nella quale vengono preparati e poi spediti circa 1000 pasti al giorno, destinati alle scuole del Comune di Calenzano.
- 1 cucina presso la RSA "Villa Solaria" sita nel comune di Sesto Fiorentino, che serve i circa 70 ospiti della residenza.

### ***Missione e valori: in cosa crediamo***

Dal 2017, per volontà delle Amministrazioni coinvolte e a seguito di un importante cambio di direzione, Qualità e Servizi, oltre ad attestarsi come azienda efficiente e produttiva, ha accolto un approccio nuovo, con una nuova filosofia di lavoro. L'azienda ha scelto di passare da una ristorazione scolastica di tipo semi-industriale ad una ristorazione di eccellenza, fondata su un modello di "economia circolare" e sui principi cardine di Slow Food: "buono, pulito e giusto".

Questa nuova scelta strategica la definisce come un'azienda dall'alto valore etico, con una filiera di produzione orientata alla sostenibilità e alla valorizzazione del territorio locale, con una forte attenzione all'educazione.

Basandosi sul credo che, proprio partendo dalla sana alimentazione,

si può dare il miglior contributo allo sviluppo delle nuove generazioni e della cittadinanza tutta, Qualità e Servizi si impegna ad offrire pasti di altissima qualità, dimostrando attenzione all'ambiente e alle risorse, alla cultura gastronomica locale, al gusto e alla soddisfazione dei propri utenti.



## *La nostra politica*

Qualità e Servizi si fonda oggi sull'idea e il progetto di costituire una vera e propria comunità del cibo, stabilendo relazioni e connessioni con gli utenti e con le risorse del territorio. Alla base di ciò la volontà di offrire cibo buono, sicuro e sostenibile sia dal punto di vista economico che ecologico.

Al fine di perseguire questi obiettivi, l'azienda si assume quindi l'impegno di curare l'intera filiera produttiva:

- Selezione dei fornitori e delle materie prime, basata su stringenti criteri di qualità e di trasparenza.
- Cucina basata sulla gastronomia, con il costante impegno a rendere ogni prodotto tanto sicuro dal punto di vista della sicurezza alimentare quanto buono dal punto di vista organolettico.
- Sensibilizzazione e responsabilizzazione di tutto il personale coinvolto, in particolar modo del personale addetto al servizio di somministrazione presso le scuole, front line dell'azienda il cui operato è fondamentale per ottenere la compliance al progetto da parte dell'utenza.
- Controlli sull'intero processo produttivo al fine di garantire elevati standard di qualità e di sicurezza alimentare.
- Controllo e gestione degli sprechi, attenzione alla sostenibilità ambientale dei processi (di recente l'azienda ha deciso di eliminare le vaschette in plastica monouso utilizzate per il confezionamento dei pasti, sostituendole con vasche in acciaio riutilizzabili).
- Customer care, attraverso monitoraggio capillare della soddisfazione degli utenti.
- Progetti di educazione alimentare rivolti a bambini e insegnanti.

L'azienda si impegna altresì a rispettare il quadro normativo vigente in tema di pubbliche amministrazioni, sicurezza alimentare, sicurezza sul luogo di lavoro, tutela dell'ambiente. In quest'ottica Qualità e Servizi ha

scelto volontariamente di acquisire le certificazioni ISO 9001, ISO 22000, OHSAS 18001 e intende proseguire questo percorso preparandosi anche alla certificazione ambientale ISO 14001.

## *I nostri obiettivi di qualità*

Le Amministrazioni Comunali, attraverso Qualità e Servizi S.p.A., si impegnano non solo a garantire quegli standard di qualità necessari a far sì che il servizio di ristorazione scolastica soddisfi i requisiti igienici e le esigenze nutrizionali dei bambini, ma a offrire un modello di ristorazione scolastica che attraverso il cibo parli “della e con la” società, creando una vera e propria comunità del cibo.

Il concetto di comunità di cibo viene proposto nel 2004 da Slow Food. Le comunità del cibo sono gruppi di persone che svolgono un ruolo attivo nel proprio sistema del cibo locale e che condividono i problemi generati da un'agricoltura intensiva lesiva delle risorse naturali, da un'industria alimentare e da un modello di distribuzione che mirano all'omologazione dei gusti e mettono in pericolo l'esistenza stessa delle piccole produzioni, e ne rappresentano una valida alternativa.

Qualità e Servizi, in quest'ottica, si prefigge l'obiettivo di offrire piatti “buoni, puliti e giusti”: quindi eccellenti per le proprietà organolettiche, eccellenti per il valore nutrizionale e, infine, rispettosi dell'ambiente e del territorio, attraverso una scelta consapevole delle materie prime all'insegna della stagionalità e della territorialità.

Per realizzare questi importanti obiettivi di mission, Qualità e Servizi utilizza metodologie e strumenti all'avanguardia, investendo in attrezzature, risorse umane e formazione. Promuove costantemente l'innovazione della tecnologia alimentare in tutte le fasi del ciclo produttivo, con l'obiettivo di esaltare le qualità organolettiche e nutrizionali delle



materie prime, mettendo sempre al centro il benessere della persona, la piacevolezza dei piatti prodotti e il benessere della società all'interno della quale opera.

Per questo, metodologie innovative di cottura, macchinari all'avanguardia, nuove tecniche di produzione in Qualità e Servizi si integrano con il recupero delle tradizioni gastronomiche, con l'utilizzo di materie prime di provenienza locale, con la riscoperta e la valorizzazione dell'identità del territorio. Si integrano anche con la ricerca continua di arricchire i piatti con un valore educativo più ampio, legando spesso i piatti a interventi laboratoriali e formativi.

### *I controlli ufficiali*

Le certificazioni di qualità e l'applicazione di corrette procedure non esimono da un'attenta sorveglianza da parte degli Organi di Controllo ufficiali.

Infatti Qualità e Servizi è sottoposta a verifiche periodiche e casuali da parte degli Organi di Vigilanza (ASL del territorio, NAS, Ispettorato del Lavoro ecc..) in base alle programmazioni regionali di sorveglianza e anche su specifica richiesta da parte delle Amministrazioni Comunali.

Tali controlli prevedono la verifica del rispetto delle norme igienico-sanitarie e di quelle inerenti la sicurezza sul lavoro.

Inoltre, l'Organismo di Vigilanza (OdV) ex D.lgs. 231/2001 vigila sull'attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001, svolgendo delle verifiche sulle modalità organizzative riguardanti i processi aziendali. Si confronta, inoltre, con il Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza su alcune tematiche, come il piano anticorruzione, il programma trasparenza, la gestione delle gare e gli acquisti, le consulenze e così via.

L'Organismo elabora dei flussi informativi che vengono assegnati ai responsabili delle aree e dei servizi, e che sono trasmessi con cadenza trimestrale allo stesso OdV.



## *Approvvigionamenti e forniture*

L'impegno di Qualità e Servizi di agire nella legalità e nei termini prescritti dal codice appalti, ma con l'attenzione a perseguire criteri di qualità delle materie prime e di sostenibilità ambientale e del territorio, è confermato dai criteri per l'aggiudicazione delle gare di prodotti e servizi.

L'azienda ha infatti impostato le gare d'appalto secondo il principio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ossia secondo il principio che tenga conto della sostenibilità economica dell'offerta ma anche dell'aspetto qualitativo del prodotto offerto.

Il risultato è quello di poter selezionare prodotti secondo gli standard di qualità che l'azienda si è imposta (km 0, filiera corta, qualità organolettica, qualità nutrizionale, biologico) a prezzi che siano economicamente sostenibili.



## *Elaborazione dei menù*

La refezione scolastica ha lo scopo di svolgere due fondamentali funzioni per la crescita e lo sviluppo dei bambini: funzione nutrizionale e funzione educativa.

Nell'elaborazione dei menù Qualità e Servizi cerca di adempiere ad entrambi i compiti mettendo a disposizione il proprio personale tecnico e operativo; i menù vengono poi validati dal Servizio Nutrizione dell'ASL del territorio.

I menù sono stati prodotti in base ai seguenti criteri:

- Rispetto dei L.A.R.N. (Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti per la popolazione italiana, IV revisione del 2014) predisposti dalla SINU (Società Italiana Nutrizione Umana) e dall'I.N.R.A.N. (Istituto Nazionale per la Ricerca degli Alimenti e della Nutrizione), tenendo conto dei diversi fabbisogni a seconda della fascia di età considerata.
- Rispetto delle Linee guida per una sana alimentazione per la popolazione italiana dell' I.N.R.A.N. (ultima revisione 2003).
- Linee di Indirizzo nazionali e regionali per la ristorazione scolastica.
- Gradimento dell'utenza.

Qualità e Servizi si impegna ad elaborare il menù rendendolo il più vario ed appetitoso possibile in modo da favorire l'acquisizione di corrette abitudini alimentari da parte del bambino, proponendo a tavola un'alta variabilità dei prodotti e promuovendo il mantenimento di un buono stato di salute attraverso un'alimentazione corretta ed equilibrata dal punto di vista nutrizionale.

Ogni anno, per la redazione del nuovo menù, teniamo conto anche delle richieste effettuate dai genitori e dagli insegnanti durante gli incontri

con le Commissioni Mensa, al fine di migliorare il nostro servizio nel rispetto sia dei principi che stanno alla base di una sana alimentazione sia dei gusti dei bambini.

Nel corso di ogni anno scolastico monitoriamo il gradimento ed il consumo dei pasti da parte dei bambini, elaboriamo i dati raccolti e, sulla base di questi, sviluppiamo i menù per l'anno scolastico successivo, al fine di ottimizzare il servizio.

La scelta di materie prime di qualità rimane uno degli obiettivi principali dell'azienda, la quale si impegna a ricercare e ad aumentare i prodotti di filiera corta, locali e quelli di origine biologica e ad utilizzare prodotti freschi: abbiamo eliminato totalmente i semilavorati di origine industriale, utilizziamo per il 90% verdure fresche locali e non surgelate, offriamo ai bambini pane fresco di farina di tipo 2 locale tagliato direttamente nelle scuole, al fine di preservarne la fragranza.

Per garantire un'adeguata varietà, in ogni anno scolastico vengono elaborati 4 menù (primavera, estate, inverno, autunno) suddivisi a loro volta in 4 settimane ciascuno. Ogni menù stagionale alterna ricette che propongono varie fonti da cui trarre i principi nutritivi (carboidrati, proteine, grassi), cercando di conciliare il gusto dei bambini con prodotti genuini, stagionali e rappresentativi delle nostre tradizioni gastronomiche.

### ***Frutta a merenda... un'opportunità per gustare al meglio il pranzo!***

Per le scuole aderenti Qualità & Servizi si rende disponibile a fornire la frutta come merenda a metà mattina invece che dopo il pranzo.

Fornire ai bambini la frutta a metà mattina al posto della merenda portata da casa permette di ottenere un duplice vantaggio: offrire ai bambini una merenda sana ed equilibrata che non li appesantisce e di conseguenza garantire un maggior consumo del pasto del pranzo.

I dati di rilevazione dei consumi nelle scuole che fin'ora hanno aderito

al progetto ce lo confermano, infatti i tassi di consumo in queste scuole sono maggiori del 10% rispetto alle altre. Inoltre, viene favorito sempre più il ricorso ad alimenti biologici e derivanti da filiera corta.



### *Diete speciali: mediche, etiche e religiose*

È a disposizione un servizio dietetico per i bambini e/o gli adulti che necessitano di dieta speciale, a causa di intolleranze, allergie, malattie metaboliche, disfagie. È inoltre possibile da parte degli utenti richiedere dieta speciale per motivi etici e religiosi.



*“il pane senza glutine fatto dai nostri cuochi”*

Gli utenti che necessitano di dieta speciale riceveranno, a seconda del pasto del giorno, il proprio pasto sostitutivo, elaborato da personale qualificato di Q&S sulla base di certificazione medica (o autocertificazione per le diete etico/religiose) fornita dall'utente.

Nell'elaborazione dei menù per le diete speciali, oltre a seguire le indicazioni di cui necessita l'utente, viene posta molta attenzione all'aspetto psicologico. Si cerca, infatti, di discostarsi il meno possibile dal menù giornaliero standard al fine di evitare riflessi psicologici negativi nel bambino con dieta speciale.

I certificati e le richieste devono essere consegnati agli Uffici preposti del Comune di appartenenza entro la scadenza determinata dagli Uffici stessi, attraverso la compilazione dell'apposita modulistica, anche questa fornita dagli Uffici Comunali.

Gli Uffici Comunali provvedono a trasmettere copia di tale certificazione a Qualità e Servizi in tempo utile per permettere al Servizio Dietetico di elaborare la dieta speciale, redigere il menù personalizzato e garantire la fornitura del pasto speciale entro tre giorni lavorativi dall'acquisizione dei certificati.

### *Qualità & Servizi: un'azienda a porte aperte*

Qualità e Servizi è felice di ricevere visite da parte degli utenti: siamo infatti orgogliosi di mostrare il duro lavoro che il nostro staff di cucina fa



ogni giorno per offrire ai bambini pasti “buoni, puliti e giusti”.  
Visto il pericolo legato all’ambiente della cucina, chiediamo agli utenti interessati di prenotare la visita in modo da poter organizzare gli accessi nelle fasce orarie e nelle modalità più sicure possibili.  
La prenotazione delle visite potrà essere fatta telefonicamente allo 055 8826837 rivolgendosi all’Ufficio Qualità, oppure scrivendo alle Amministrazioni Comunali di competenza.

## ***Monitoraggio del gradimento***

All’interno di un contesto europeo e nazionale sempre più orientato verso la lotta allo spreco alimentare, Qualità e Servizi, conscia di appartenere ad un settore all’interno del quale gli sprechi alimentari possono essere ingenti, ha elaborato un progetto strategico mirato alla prevenzione dello spreco e, in senso più ampio, un progetto educativo che insegni ad attribuire il giusto valore al cibo. Qualità e Servizi ha infatti elaborato un software ad hoc che permette di misurare i due parametri che rappresentano lo spreco di cibo nelle scuole: l’“unserved food”, ossia il cibo cucinato e non servito, e il “plate waste”, ossia il cibo cucinato, servito e non mangiato.

Il software è stato installato su tablet che sono stati a loro volta dati in dotazione alle addette alla somministrazione di Q&S in tutte le scuole: esse inseriscono per ogni singola classe i parametri di unserved food e plate waste, fornendo quindi in tempo reale una rilevazione capillare del gradimento dell’utenza.

In questo modo, misurando il quantitativo di unserved food, è possibile lavorare sulla programmazione della cucina che sta a monte della spedizione dei pasti, evitando di inviare quantità eccessive e non ragionevolmente utilizzabili (nel pieno rispetto dei fabbisogni giornalieri degli utenti nelle diverse fasce di età) di cibo.

Misurando invece il quantitativo di plate waste, è possibile individuare giornate alimentari, oppure singole ricette per le quali si produce un



eccessivo tasso di non consumo, e quindi di non gradimento, da parte degli utenti. Questi dati permettono di agire sull'elaborazione a monte dei menù evitando il reiterato inserimento di ricette non gradite oppure di accostamenti tra le varie portate nella stessa giornata alimentare che non ottengono il gradimento degli utenti. Sulla base dei risultati ottenuti dal monitoraggio, l'azienda si impegna a promuovere iniziative di carattere educativo rivolte a bambini, insegnanti e genitori ai fine di ottenere un maggior contributo da parte di tutta la comunità del cibo per favorire un maggior consumo (e quindi un minore spreco) e ottenere la soddisfazione dell'utenza.

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

Qualità e Servizi è impegnata non solo a distribuire cibo ma ad innescare, grazie e proprio in virtù del cibo, un processo di educazione continua alla sana alimentazione, alla salute e alla consapevolezza, per crescere "buoni cittadini". L'obiettivo è quello di infondere consapevolezza nel bambino sul valore del cibo, delle materie prime, del gusto. Aiutarlo ad





accettare, apprezzare e, perché no, ad entusiasarsi su quanto gli viene offerto nel pranzo a scuola.

Il valore del realizzare percorsi di educazione alimentare è sottolineato dalle "Linee di indirizzo regionali per la ristorazione scolastica" che evidenziano anche l'importanza del fatto che tali percorsi includano attività nelle quali i bambini possano toccare, annusare, percepire i cibi. Si è visto infatti che il coinvolgimento dei cinque sensi aiuta la formazione del gusto e di conseguenza un corretto approccio al cibo.

### *Mani in pasta*

Qualità e Servizi attraverso il progetto "Mani in pasta", propone laboratori di educazione alimentare da farsi direttamente nelle scuole che vertono su diverse aree tematiche: le verdure, il pesce, le uova, le erbe aromatiche, il pane. Altri eventuali temi possono essere sviluppati su richiesta delle insegnanti o delle famiglie.

Per prenotazioni e informazioni sui laboratori è possibile scrivere all'indirizzo email [laboratori@qualitaeservizi.com](mailto:laboratori@qualitaeservizi.com).

## La collaborazione con Slow Food

Sempre nell'ambito dell'educazione alimentare, Qualità e Servizi, oltre ai laboratori sviluppati dal personale interno all'azienda stessa, offre la possibilità ai bambini di partecipare ad altri due progetti realizzati da Slow Food: l'"Orto in Condotta", che prevede la realizzazione di orti nelle scuole, e "Ti v'Olio bene", un progetto di educazione alla sensorialità che ha come protagonista l'olio extra vergine d'oliva.

Le direzioni didattiche interessate possono chiedere informazioni all'ufficio qualità di Qualità e Servizi tramite l'indirizzo email [laboratori@qualitaeservizi.com](mailto:laboratori@qualitaeservizi.com).



## Comunichiamo: informazione e trasparenza

Per Qualità e Servizi comunicare in maniera efficace con le famiglie, gli utenti e i soggetti del territorio interessati, è un aspetto fondamentale. In particolare, crediamo fortemente nella bidirezionalità della comunicazione, vogliamo ascoltare le famiglie per costruire insieme un



"Homepage del nostro sito web"



servizio che sia sempre migliore per i bambini e la comunità di cui fanno parte.

Sul sito web aziendale [www.qualitaeservizi.com](http://www.qualitaeservizi.com) è possibile trovare molte informazioni sulla nostra politica e organizzazione, i menù e le ricette nonché tutta la documentazione cogente inerente le pubbliche amministrazioni.

Dal sito è possibile contattare direttamente il nostro staff (attraverso la sezione "contatti") per richiedere informazioni, inoltrare eventuali osservazioni, suggerimenti e reclami; eventuali richieste o segnalazioni possono essere anche inoltrate agli Uffici comunali preposti i quali trasmetteranno il tutto all'ufficio qualità dell'azienda.

Qualità e Servizi ha anche aperto una pagina facebook, nella quale vengono pubblicate le novità inerenti menù, iniziative ed eventi e attraverso la quale è possibile comunicare con l'ufficio qualità dell'azienda.



## Uffici Comunali preposti

### Comune di Sesto Fiorentino

Il servizio di refezione scolastica è gestito dal Servizio Scolastico.

I recapiti per informazioni sono i seguenti:

Tel. 055-4496613/4/5/6/9

NUMERO VERDE: 800.160.270

Fax: 055-44.96.643

e.mail: [scuola@comune.sesto-fiorentino.fi.it](mailto:scuola@comune.sesto-fiorentino.fi.it)

Tutte le informazioni relative al servizio sono inoltre disponibili sul sito web del comune di Sesto Fiorentino al seguente indirizzo:

[www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/it/servizi/scheda-servizio/refezione-scolastica](http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/it/servizi/scheda-servizio/refezione-scolastica)

### Comune di Campi Bisenzio

Il servizio di refezione scolastica è gestito dall'Ufficio "Educazione e Istruzione".

Le informazioni relative al servizio possono essere richieste ai seguenti contatti:

Tel. 055 8959300

Fax 055 8959322

e.mail: [mense@comune.campi-bisenzio.fi.it](mailto:mense@comune.campi-bisenzio.fi.it)

### Comune di Signa

Il servizio di refezione scolastica è gestito dall'Ufficio "Pubblica Istruzione e sport".

Le informazioni relative al servizio possono essere richieste ai numeri:

Tel. 055 8794232 - 228

Fax 055 8792386

email: [scuola@comune.signa.fi.it](mailto:scuola@comune.signa.fi.it)

### Comune di Calenzano

La refezione scolastica è gestita dal Servizio Assistenza Scolastica, Sport e Attività Educative.

I recapiti per informazioni sono i seguenti:

Tel. 055-8833406-245

Fax: 055-8833405

e.mail: [scuola@comune.calenzano.fi.it](mailto:scuola@comune.calenzano.fi.it)

