



SETTORE SERVIZI EDUCATIVI

Allegato A Specifiche tecniche

Del Capitolato per l’Affidamento di controllo qualità e monitoraggio del servizio di ristorazione scolastica

L’espletamento delle attività affidate comprende, oltre quanto già espresso nel Capitolato, specifiche tecniche a garanzia delle prestazioni da svolgere e qui di seguito trattate.

L'intervento viene erogato attraverso sopralluoghi di controllo atti a verificare tutte le diverse modalità e fasi di servizio adottate da parte delle ditte di ristorazione che hanno in appalto il servizio mensa: preparazione, confezionamento, veicolazione, erogazione, somministrazione.

I controlli avvengono mediante ispezioni, concordate o approvate dalla Stazione Appaltante, ma non annunciate ai destinatari del controllo ed altri.

Durante i sopralluoghi verranno controllati molteplici aspetti, tra cui:

- il rispetto e la conformità delle modalità di gestione ed erogazione dell'intero servizio con quanto previsto dalla normativa vigente e dal contratto di servizio;
- il rispetto delle norme igieniche, ovvero la conformità delle azioni e dei comportamenti attuati durante tutte le fasi lavorative;
- la corretta e costante applicazione del sistema di autocontrollo predisposto dalle ditte fornitrici del servizio di ristorazione, incluse la valutazione della metodologia di preparazione, cottura, conservazione, trasporto e distribuzione dei pasti, sulla base della normativa vigente e del contratto di servizio;
- tempi e modi di consegna delle materie prime e dei pasti, oltre che l’adeguatezza dei mezzi con i quali le merci vengono consegnate;
- il rispetto e l’ottemperanza delle prescrizioni degli organi ufficiali di controllo e delle disposizioni del Comune di Parma;
- il contestuale assaggio delle preparazioni ad ogni sopralluogo su indicazione specifica della programmazione della Stazione Appaltante;
- se richiesto, l’eventuale verifica del gradimento da parte dell’utenza, della quantità del cibo rifiutato, di eventuali problematiche di accettazione;
- il rispetto dei menù e delle grammature previste nel contratto di servizio, la corretta gestione della somministrazione delle diete speciali, con indicazioni sull'appetibilità e gradimento degli alimenti;

- il controllo della conformità e dell'effettiva manutenzione locali, impianti ed attrezzature tramite rilevazione dello stato di manutenzione dei locali e delle attrezzature, secondo i documenti condivisi dall'Amministrazione rispetto alle prescrizioni dell'Amministrazione stessa, dell'Ausl o altre figure o ditte incaricate, pertanto monitorando l'effettiva effettuazione degli interventi nei tempi indicati dagli enti preposti;
- se richiesto, l'effettuazione della lettura dei risultati e la valutazione delle analisi effettuate dalla ditta di ristorazione o dal Comune stesso, e proposta di soluzioni in caso di referti non conformi;
- se richiesto, l'effettuazione a carico della Ditta Appaltatrice di tamponi aggiuntivi e prelievo di alimenti per analisi chimiche, fisiche e microbiologiche, con conseguente lettura dei risultati e proposta di soluzioni e/o giudizio finale con note circa la sussistenza o meno di eventuali fattori di rischio igienico sanitario. L'effettuazione degli esami presso laboratori terzi non costituisce subappalto. Dette campionature sono finalizzate a valutare la conformità del servizio sotto il profilo della sicurezza igienica e sanitaria. Le analisi sugli alimenti saranno eseguite seguendo le indicazioni fornite dalle metodiche internazionali. Gli esiti delle analisi espletate dovranno essere illustrati in apposita relazione analitica ed esplicativa in termini di conformità/non conformità, approfondendo gli aspetti legati ai fattori di rischio igienico-sanitario che dovessero eventualmente emergere, specificando il livello di gravità delle non conformità rilevate;

Tutte le attività hanno pertanto lo scopo di verificare la conformità di espletamento dei contratti dei servizi affidati a soggetti esterni, nonché rispetto agli standard qualitativi imposti dalla normativa di riferimento.

L'espletamento delle attività affidate, in particolare il controllo tecnico ispettivo, avviene attraverso la verifica delle modalità di prestazione del servizio di refezione scolastica da parte delle ditte, o della ditta, di ristorazione.

L'attività di controllo si dovrà realizzare attraverso controlli definiti tramite un metodo statistico che permetta l'individuazione di periodi e campioni di controllo rappresentativi, e la definizione dei criteri di misurazione degli elementi soggetti a controllo, delle soglie di accettazione dei criteri utilizzati per la misurazione degli elementi di controllo e delle soglie di accettazione del controllo stesso; il risultato dovrà individuare un indice del servizio di ristorazione scolastica che rappresenti lo scostamento tra qualità attesa e qualità erogata (livello qualitativo del servizio).

L'attività di controllo qualità e monitoraggio del servizio, di tutte le strutture menzionate all'articolo 1 - **Oggetto del contratto d'appalto** del presente Capitolato, prevede nello specifico:

- 1 effettuazione dei controlli, elaborazione dei risultati mediante l'applicazione di criteri, indicatori e soglie di accettabilità attraverso verifiche ispettive non programmate (audit con checklist) oltre che monitoraggio, verifica dei contenuti ed archiviazione digitale della documentazione periodica richiesta alle ditte di ristorazione da parte della Stazione Appaltante;
- 2 condivisione giornaliera e/o settimanale con la Stazione Appaltante della programmazione dei controlli da effettuare, con la possibilità stessa da parte della

Stazione Appaltante di modificare la programmazione oltre che prendervi parte anche in forma autonoma con compilazione della scheda controllo fornita dalla ditta Appaltatrice;

- 3 diffusione alla Stazione Appaltante e alle ditte di ristorazione dei risultati giornalieri, intermedi e finali dell'audit, attraverso la predisposizione e messa a disposizione di adeguati strumenti di comunicazione e di un software dedicato alla gestione, pubblicazione, rendicontazione ed archiviazione dei dati e delle comunicazioni inerenti i controlli eseguiti;
- 4 adeguamento gratuito di tutti i software in uso con funzionalità e moduli aggiuntivi a seguito delle riscontrate ed esposte esigenze del Stazione Appaltante, effettuando inoltre a scadenza prefissata dalla Stazione Appaltante stesso il back up della base dati completa di tutti i sistemi in uso;
- 5 monitoraggio continuo dei risultati, oltre che analisi e individuazione delle azioni correttive in caso di non conformità dei livelli qualitativi rilevati;
- 6 condivisione dei risultati degli audit giornalieri entro 2 ore dall'avvenuto sopralluogo con notifica informatizzata e, nei casi di riscontro di eventuali anomalie specifiche che pregiudichino il servizio, la relazione dovrà essere preceduta da un'informativa immediata delle non conformità emerse e delle opportune azioni correttive da intraprendere;
- 7 risultati giornalieri che in caso di non conformità evidenzino inoltre: nominativo del tecnico che ha effettuato l'audit, data dell'audit, indicazioni dei piatti nel menu del giorno, scuola oggetto dell'audit, fase in cui è stato effettuato il controllo (produzione, erogazione ecc.), tipo di non conformità rilevate, eventuale azione correttiva immediata intrapresa dalla ditta di ristorazione, dati del personale di cucina referente presente (nome, cognome, funzione), prescrizione se necessaria e data di scadenza prescrizione;
- 8 monitoraggio delle procedure e dei tempi attuati dalla ditta di ristorazione per ottemperare alle non conformità, con inserimento nella scheda di controllo della descrizione dell'azione correttiva dichiarata dalla ditta e della data di attuazione della prescrizione, o inserimento diretto dei dati da parte della ditta di ristorazione se effettuato tramite supporto web;
- 9 collaborazione ove richiesto nelle attività di progettazione educativa in materia di educazione alimentare e corretti stili di vita, convegni e formazioni promosse dalla Stazione Appaltante;
- 10 collaborazione ove richiesto per tutte le attività effettuate dagli uffici della Stazione Appaltante o chi per esso, inclusa la rielaborazione ed aggiornamento banche date di software gestionali della Stazione Appaltante o da essa utilizzati, tra cui a titolo d'esempio applicativo di registrazione delle ricette, delle grammature messe in produzione, dei sopralluoghi delle Commissioni mensa, degli utenti a dieta ecc;
- 11 utilizzo di tutti gli applicativi informatici in uso dalla Stazione Appaltante e propedeutici all'autonomia del lavoro stesso, incluse anche le piattaforme relative alla tracciabilità e

comunicazioni delle diete, portali ad uso delle Commissioni mensa, con cui le risorse umane della Ditta Appaltatrice dovranno in autonomia aggiornarsi, se non diversamente espresso;

- 12 collaborazione con la Stazione Appaltante ogni qualvolta richiesto al fine di valutare l'adeguatezza della documentazione in uso da parte delle ditte di ristorazione (esempio menu dietetici, ricettari, elenchi e consuntivi vari) o di adeguamenti normativi di carattere igienico sanitario;
- 13 accompagnamento quando richiesto, oltre che supporto informativo per quanto di competenza, ai sopralluoghi delle Commissioni mensa ed agli incontri con esse, o con le scuole o in quante altre situazioni la Stazione Appaltante lo ritenga necessario; tali attività non potranno mai, salvo indicazioni diverse della Stazione Appaltante, essere annoverate tra i conteggi dei controlli di servizio (audit) e tra le attività di formazione del personale;
- 14 aggiornamento costante della Stazione Appaltante rispetto ad adeguamenti normativi inerenti i temi d'appalto stesso ed in particolare di carattere igienico sanitario;
- 15 aggiornamento costante della Stazione Appaltante in caso di alert sanitari attraverso monitoraggio costante del RASFF Portal (Rapid Alert System for Food and Feed Portal) ed altri network istituzionali;
- 16 monitoraggio della corretta effettuazione della manutenzione di locali, attrezzature ed impianti, dell'effettiva fornitura di attrezzature, di stoviglie nonché le relative manutenzioni, da parte delle ditte di ristorazione, in linea con quanto indicato negli allegati al presente Capitolato;
- 17 controllo qualità e monitoraggio del servizio di ristorazione all'interno dei centri estivi indicati dalla Stazione Appaltante;
- 18 effettuazione ove richiesto di analisi specifiche, in laboratori ufficialmente riconosciuti, o altri controlli aggiuntivi, o ulteriori consulenze, qualora si renda necessario, senza costi aggiuntivi per la Stazione Appaltante;
- 19 espletamento puntuale delle attività individuate e definite dalla Stazione Appaltante per le 20 ore settimanali della figura specialistica, o figure specialistiche, indicate al punto 8.10 del presente Capitolato, con coordinamento diretto delle stesse da parte del Dirigente del Settore Servizi Educativi o suo delegato referente tecnico. Tale figura tecnica dovrà essere necessariamente presente, se non diversamente espresso dalla Stazione Appaltante, agli incontri con le Commissioni mensa o in altri contesti quali, a titolo d'esempio, coordinamenti e riunioni interne o esterne ed eventi pubblici, le quali non potranno rientrare nelle ore formative del personale, tantomeno essere conteggiate nelle 20 ore di servizio da prestare alla Stazione Appaltante;
- 20 effettuazione di tutte le attività analitiche, di controllo, di consulenza, o ulteriori interventi, rimangono a carico della Ditta Appaltatrice, la quale dovrà svolgerli secondo le modalità indicate dalla Stazione Appaltante;

- 21 garantire il mantenimento di un appropriato livello formativo del personale impiegato durante tutti gli anni d'appalto, per garantire un adeguato livello di servizio, attraverso l'effettuazione periodica di corsi di formazione e addestramento delle risorse umane, e presentare ogni anno la conferma del programma formativo dettagliato da comunicare entro 20 giorni dall'inizio del servizio. Il piano di formazione trasmesso non potrà subire diminuzione oraria annuale, e di macro contenuti, rispetto a quello presentato nell'offerta tecnica. Il piano formativo oltre ai temi tecnici in materia di sicurezza alimentare, normative vigenti, tecnologie alimentari, patologie e dietetica, nutrizione e quant'altro necessario, dovrà contenere formazione inerente la metodologia del lavoro di gruppo e moduli specifici di gestione delle risorse umane (attività di team building incluse), oltre che moduli formativi riguardanti l'uso delle applicazioni Office aziendali (incluse le app Microsoft 365) e di tutti gli applicativi e software che verranno utilizzati durante l'appalto. Una parte dei corsi dovrà essere effettuata presso enti e strutture accreditate per la formazione, mentre la restante parte potrà essere svolta in autonomia dalla Ditta Appaltatrice a cui potranno assistere anche uno o più delegati della Stazione Appaltante. La Ditta Appaltatrice informerà tramite promemoria la Stazione Appaltante circa il giorno, il luogo, il numero dei partecipanti ed il numero di ore previste di formazione. L'avvenuta formazione ed effettuazione di tutti i corsi svolti in autonomia dalla Ditta Appaltatrice deve essere debitamente attestata per iscritto e la relativa documentazione deve essere trasmessa alla Stazione Appaltante. La documentazione dovrà attestare gli argomenti trattati ed i contenuti dei singoli corsi frequentati dall'operatore, il Docente, le firme di presenza del personale che vi ha partecipato, le ore di docenza, la verifica dell'apprendimento. La verifica dell'apprendimento potrà essere anche predisposta anche da parte della Stazione Appaltante. Dovrà inoltre essere prodotto e condiviso il materiale di formazione. La Ditta Appaltatrice si impegna a collaborare, qualora ritenuto necessario dalla Stazione Appaltante, nell'organizzazione di interventi formativi specifici allargati al personale comunale, al personale scolastico, al personale delle ditte di ristorazione e/o agli utenti ed alle loro famiglie.
- 22 coinvolgimento e frequenza dei tecnici della Stazione Appaltante, salvo impedimenti dichiarati dagli stessi, in tutte le ore di formazione annuale destinate al personale addetto al controllo;
- 23 un espletamento delle attività affidate regolato inoltre dalla quantificazione delle attività qui di seguito elencate che devono essere garantite nelle situazioni di ordinaria esecuzione del servizio di ristorazione:
- Numero minimo di audit alla settimana (considerando una settimana di 5 giorni) sul totale strutture nel periodo di apertura ordinaria delle scuole: 30;
 - Numero minimo di tecnici controllori al giorno impiegati nel gruppo per audit: 2;
 - Tempo minimo per singolo controllo nella fase di produzione dei pasti: 40 minuti;
 - Tempo minimo per singolo controllo nella fase di erogazione dei pasti: 40 minuti;
 - Tempo minimo per singolo controllo per valutazione del ripristino cucina: 25 minuti;

- Numero totale minimo di controlli mensili presso singolo centro estivo nel periodo di apertura degli stessi: 2;
- Numero minimo di riunioni mensili di coordinamento tra gruppo di controllo della Ditta Appaltatrice e staff tecnico del Comune: 1 (per un totale di 10 all'anno).

Si specifica inoltre quanto segue, e tali procedure potranno essere variate su richiesta della Stazione Appaltante:

- Non è considerato nel conteggio del numero degli audit la richiesta di risoluzione di semplici casi o emergenze non programmate e neppure l'eventuale accompagnamento ai sopralluoghi della Commissione mensa;
- Nella medesima giornata non possono coincidere più tipi di audit (produzione, erogazione, ripristino cucina) nella stessa struttura, se non diversamente richiesto dalla Stazione Appaltante (ad esempio in caso di sopraggiunta necessità);
- Il controllo del centro produzione pasti e/o cucina centralizzata consiste in un unico controllo della produzione e dello stoccaggio delle materie prime, non possono essere conteggiati 2 controlli distinti;
- Il controllo del centro produzione pasti e/o cucina centralizzata deve essere effettuato almeno 2 volte a settimana;
- La valutazione dello stato di igiene dei refettori (valutazione dello stato di ripristino dei refettori) deve essere inclusa e conteggiata nel controllo in produzione;
- I controlli relativi alle merende di metà mattina e pomeriggio dovranno essere inseriti e conteggiati nel contesto delle altre tipologie di controllo codificate dalla Stazione Appaltante, pertanto non sono conteggiabili a parte.

Schema dei mesi di svolgimento delle attività principali e delle prestazioni collaterali ad esse correlate:

ANNO	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE
2023								S	A+S	A+S	A+S	A+S
2024	A+S	A+S	A+S	A+S	A+S	A+S	E+S	S	A+S	A+S	A+S	A+S
2025	A+S	A+S	A+S	A+S	A+S	A+S	E+S	S	A+S	A+S	A+S	A+S
2026	A+S	A+S	A+S	A+S	A+S	A+S	E+S	S	A+S			

Legenda:

A=Attività di audit nel periodo di apertura ordinaria delle scuole (da settembre fino a chiusura delle strutture) e prestazioni collaterali ad essa correlate

E=Attività di audit nei centri estivi e prestazioni ad essa correlate

S=Attività dello specialista di cui all'art. 8.10.