



---

# BILANCIO SOCIALE

---

ANNO SCOLASTICO 2020-2021  
REV.0 del 30/09/2021

**RiBÓ**  
SCUOLA



**camst:**  
group | Più di una scelta

**Sommario**

1	Il Bilancio sociale .....	3
2	Il servizio RiBò .....	4
2.1	L'organizzazione del servizio .....	5
2.2	Governance ed organizzazione .....	6
2.3	Le Certificazioni ed i sistemi gestionali .....	7
2.4	Il coinvolgimento degli stakeholder .....	7
3	Sostenibilità del Servizio RiBò .....	9
3.1	Performance operative .....	9
3.1.1	Approvvigionamento delle materie prime .....	10
3.1.2	Produzione.....	12
3.1.3	La gestione logistica della consegna dei pasti .....	14
3.1.4	Monitoraggio e controllo.....	16
3.1.5	Emergenze ed allerte alimentari.....	21
3.2	Educazione alimentare ed ambientale.....	21
3.3	Comunicazione.....	23
3.4	Rapporti con la comunità locale: collettività ed utenti.....	30
4	La gestione dei lavoratori e l'attenzione alla responsabilità sociale .....	35
4.1	Lavoro minorile .....	36
4.2	Lavoro forzato ed obbligato.....	36
4.3	Salute e sicurezza .....	36
4.4	Libertà di associazione e diritto di contrattazione collettiva .....	38
4.5	Discriminazione e pratiche disciplinari .....	39
4.6	Orario di lavoro e retribuzione.....	39
4.7	Personale non diretto .....	40
5	Dimensione economica .....	43
6	Dimensione ambientale .....	45
6.1	Approvvigionamento delle materie prime.....	45
6.2	fase di produzione.....	45
7	Progetti ed obiettivi di miglioramento .....	49
7.1	Azioni di miglioramento da capitolato .....	49
7.2	Pianificazione progetti di coinvolgimento e comunicazione di educazione alimentare ed ambientale .....	53
8	Riferimenti e contatti .....	56



## 1 Il Bilancio sociale

Con l'Anno Scolastico 2020-2021 si apre il nuovo ciclo di appalto del Servizio Di Ristorazione Scolastica del Comune Di Bologna – **RiBò (2020-2025)**.

La Società Camst ha confermato, grazie alla propria offerta di gara, l'assegnazione della gestione del servizio ed ha il piacere di presentarvi la prima edizione del bilancio sociale del nuovo ciclo di appalto; attraverso il presente documento il gestore del servizio vuole condividere, in modo trasparente, con tutte le parti interessate, i seguenti temi:

- **I PRINCIPI E VALORI DEL SERVIZIO**
- **LE PERFORMANCE**
- **UN OVERVIEW SUI PROGETTI**
- **LA PRESENTAZIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

La struttura metodologica del bilancio è ispirata all'impostazione ed ai principi proposti dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale); il servizio è presentato in una logica di sostenibilità integrata, i cui contenuti sono frutto di un percorso consolidato di coinvolgimento e rendicontazione.

*Camst cosciente dell'importanza di attuare un business sostenibile ha intrapreso un importante cammino per integrare nei servizi offerti obiettivi di miglioramento strategicamente fondamentali, ispirati all'Agenda 2030, programma d'azione definito a livello mondiale, per le persone, il pianeta e la prosperità articolato attraverso 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs).*

*Nell'ottica di contribuire al piano di sostenibilità Camst ha selezionato **8 obiettivi** su cui ha focalizzato le proprie azioni, e che possiamo ritrovare nelle azioni messe in campo per il servizio RiBò; attraverso le icone degli obiettivi di miglioramento il lettore verrà guidato nel collegare le varie tematiche agli obiettivi, per renderlo parte integrante e consapevole del percorso di sostenibilità intrapreso.*



Ai fini di una migliore comprensione dei contenuti del documento, è opportuno evidenziare che anche l'Anno Scolastico 2020-2021 è stato influenzato dall'emergenza sanitaria COVID-19 che ha necessitato una riprogrammazione di alcune attività del servizio; in ultimo si specifica che i dati possono essere presentati al lettore in forma aggregata o per singolo Centro di Preparazione Pasti (CPP), o attraverso un'aggregazione temporale di anno o trimestre, al fine di privilegiare la trasparenza e la comprensione dell'informazione.



## 2 Il servizio RiBò

Bologna è stato uno dei primi comuni italiani ad offrire il servizio di refezione in ambito scolastico, garantendo una valida soluzione per l'alimentazione dei bambini a supporto delle famiglie. Negli anni questo servizio di ristorazione si è evoluto fino a diventare **RiBò**, un marchio che rappresenta la sicurezza e l'esperienza di un grande e qualificato Gruppo di ristorazione collettiva presente da anni nel territorio bolognese, CAMST - La Ristorazione Italiana, azienda leader nella ristorazione collettiva da oltre 70 anni.

**La piccola Mascotte RiBò è una figura, accattivante e rassicurante per i bambini, che accompagna i piccoli clienti del servizio attraverso tutte le attività di comunicazione e di iniziative legate all'educazione alimentare.**



**Un testimonial che è anche il referente del servizio!**

### *IL GRUPPO CAMST*

*Camst è il gestore del servizio RiBò, un'impresa leader nella ristorazione italiana, la maggiore a capitale italiano, presente a 360° in tutti i settori della ristorazione nel Centro e nel Nord Italia, una cooperativa che, da oltre 70 anni investe sulle persone portando ogni giorno la qualità della cucina di casa.*

*Una realtà che vive nel presente, ma guarda sempre al futuro. Nella ristorazione scolastica, Camst è stata la prima impresa in Italia ad entrare nel mercato delle mense scolastiche ed è la prima anche in termini di fatturato, con 43milioni di pasti prodotti. Non solo in Italia, anche all'estero gestiamo numerosi progetti di ristorazione collettiva, sinonimo di un'azienda proiettata ad un mondo globale e internazionale capace di portare le proprie best practices all'estero e di lasciarsi ispirare da contesti all'avanguardia.*

**camst**  
group | Più di una scelta



## 2.1 L'organizzazione del servizio

Per l'Anno Scolastico 2020/21, il servizio di refezione scolastica si è sviluppato quotidianamente su 167 scuole, attraverso due tipi di menu **elaborati da Esperti biologi nutrizionisti e dietisti**: uno **estivo** ed uno **invernale**.

Il menù oltre che essere differenziato in due stagioni prevede inoltre una rotazione su otto settimane.

Per l'Anno Scolastico 2020/21, **RiBò** ha prodotto un totale di circa 18.140 pasti al giorno (comprensivi di pranzo e merenda), distribuiti nelle scuole dell'infanzia, elementari e medie a partire dai tre Centri di Produzione Pasti (CPP): Fossolo, Casteldebole ed Erbosa. Il numero di pasti giornalieri è ovviamente riferito al solo periodo di attività effettiva: nel mese di marzo 2021, non sono stati prodotti pasti in nessuno dei tre CPP a causa dell'emergenza COVID.

Figura 2-1 RiBò Pasti in numeri



### Le proposte del menù



Le proposte elaborate in accordo al Capitolato seguendo le più recenti indicazioni ufficiali come, ad esempio, i LARN (Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti per la popolazione italiana), le Linee Guida per una sana alimentazione, Revisione 2019 (CREA) e le Linee strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia-Romagna.



***" Mettere la nostra esperienza e passione al servizio di ogni singolo bambino delle scuole di Bologna, offrendogli un pasto completo, sano e gustoso. Svolgiamo quotidianamente il nostro lavoro per contribuire a preservare la loro salute ed il loro benessere, rispettando allo stesso tempo l'ambiente, promuovendo una ristorazione sostenibile.***

***Imparare a mangiare in modo sano e corretto è fondamentale sin da piccoli. Siamo convinti che la ristorazione scolastica, così come le famiglie, debbano avere un ruolo fondamentale nell'impegnarsi ad intraprendere un percorso che si incentri sul valore più ampio del cibo. Conoscere i prodotti, la filiera agricola, la stagionalità significa anche avere coscienza delle proprie radici e rispettare le tradizioni locali, in un'ottica di sostenibilità."***

L'impegno tra gli attori coinvolti nel servizio **RiBò** è stato tradotto in un documento condiviso, la **Carta dei Servizi**.

## 2.2 Governance ed organizzazione



## 2.3 Le Certificazioni ed i sistemi gestionali



Il Servizio RiBò si avvale di differenti schemi di gestione volontari e manageriali per assicurare le prestazioni del servizio integrando sistemi specifici del servizio RiBò e del gruppo CAMST.

I centri di cottura



Sicurezza alimentare  
ISO 22000, ISO 22005



Qualità  
ISO 9001



Sistemi di gestione che definiscono regole e procedure volte a garantire la sicurezza alimentare del servizio, assicurare la tracciabilità nelle filiere produttive, fronteggiare eventuali emergenze alimentari.

Consente in maniera strutturata un controllo dei processi gestionali ed operativi ed al miglioramento continuo delle performance del servizio.

Sistema gestionale informatico in dotazione presso i centri cottura che permette dalle fasi di approvvigionamento alla consegna la tracciabilità/rintracciabilità del processo produttivo.

Certificazioni specifiche RiBò

Organizzazione



SALUTE E  
SICUREZZA  
SUL LAVORO  
ISO 45001



TUTELA  
DELL'AMBIENTE  
ISO 14001



RESPONSABILITÀ  
SOCIALE  
SA8000

Prevenzione dei rischi, controllo e miglioramento continuo delle prestazioni organizzative in ambito Salute e Sicurezza dei Lavoratori.

Garanzia di conformità legislativa ambientale e prevenzione e tutela dell'ambiente attraverso il controllo e gestione degli aspetti/impatti ed il miglioramento delle prestazioni ambientali.

Tutela dei diritti dei lavoratori e controllo delle filiere produttive dal punto di vista sociale in ambito del lavoro.

Certificazioni organizzative CAMST

## 2.4 Il coinvolgimento degli stakeholder

Il servizio **RiBò** è fortemente basato sul coinvolgimento, la partecipazione e l'ascolto mirato a raccogliere le esigenze ed aspettative di tutte le parti interessate, stakeholder, al fine di rispondere in maniera sinergica attraverso il servizio alle aspettative espresse.

La mappatura degli stakeholder è stata aggiornata in fase di stesura dell'offerta del nuovo appalto ed è confermata a seguito del primo anno di servizio.



Tabella 2.1 Risultati del processo di coinvolgimento delle parti interessate RiBò

ATTIVITÀ E TEMI STAKEHOLDER	COINVOLGIMENTO E DIALOGO	TEMI RILEVANTI E MATERIALI IN RELAZIONE AL SERVIZIO RiBò
 <b>ORGANI DIRETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione a scelte strategiche</li> <li>• Condivisione performance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Performance del servizio</li> <li>• Rispetto dei requisiti normativi e contrattuali</li> </ul>
 <b>RAPPRESENTANTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgimento nei sistemi di gestione</li> <li>• Riunioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>• Diritti dei lavoratori</li> </ul>
 <b>PERSONALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione interna</li> <li>• Riunioni</li> <li>• Verifiche interne</li> <li>• Segnalazioni SA 8000</li> <li>• Interventi formativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescita professionale</li> <li>• Salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>• Rispetto dei diritti dei lavoratori</li> </ul>
 <b>Comune di Bologna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.riboscuola.it">www.riboscuola.it</a></li> <li>• Riunioni</li> <li>• Carta dei servizi</li> <li>• Reportistica periodica</li> <li>• Gestione NC/Qualityelemet</li> <li>• Verifiche</li> <li>• Bilancio sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualità del servizio</li> <li>• Salute ed il benessere delle giovani generazioni</li> <li>• Valorizzazione del territorio</li> <li>• Rispetto dell'ambiente</li> <li>• Comunicazione trasparente</li> <li>• Aggiornamento progetti specifici</li> </ul>
 <b>UTENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.riboscuola.it">www.riboscuola.it</a> - <a href="mailto:info@riboscuola.it">info@riboscuola.it</a></li> <li>• Assaggi e Customer Satisfaction</li> <li>• Campagne di comunicazione</li> <li>• Bilancio sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualità del servizio</li> <li>• Salute e benessere dei consumatori</li> <li>• Diversificazione del servizio e bontà dei menù</li> <li>• Comunicazione trasparente</li> <li>• Progetti specifici e coinvolgimento</li> </ul>
 <b>COLLETTIVITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.riboscuola.it">www.riboscuola.it</a> - <a href="mailto:info@riboscuola.it">info@riboscuola.it</a></li> <li>• Assaggi</li> <li>• Riunioni</li> <li>• Carta dei servizi</li> <li>• Bilancio sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Performance del servizio</li> <li>• Salute e benessere dei consumatori</li> </ul>
 <b>FORNITORI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiche di acquisto</li> <li>• Processo di valutazione fornitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasparenza e Correttezza nella gestione delle forniture</li> </ul>
 <b>SINDACATI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni</li> <li>• Contrattazione di secondo livello</li> <li>• Coinvolgimento nei sistemi di gestione SA8000 e ISO 45001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diritti dei lavoratori</li> <li>• Contratti collettivi</li> <li>• Facilitazione e trasparenza</li> </ul>
 <b>ISTITUZIONI ED ORGANI DI CONTROLLO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizzazioni</li> <li>• Verifiche ispettive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto normativo</li> <li>• Salute e benessere dei consumatori</li> <li>• Correttezza e trasparenza nella gestione dei rapporti</li> </ul>
 <b>ASSOCIAZIONI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività associative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrattazione collettiva di settore</li> </ul>
 <b>MEDIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.riboscuola.it">www.riboscuola.it</a></li> <li>• Rassegna stampa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salute e benessere dei consumatori</li> </ul>

■ Utenti interni  
■ Utenti esterni

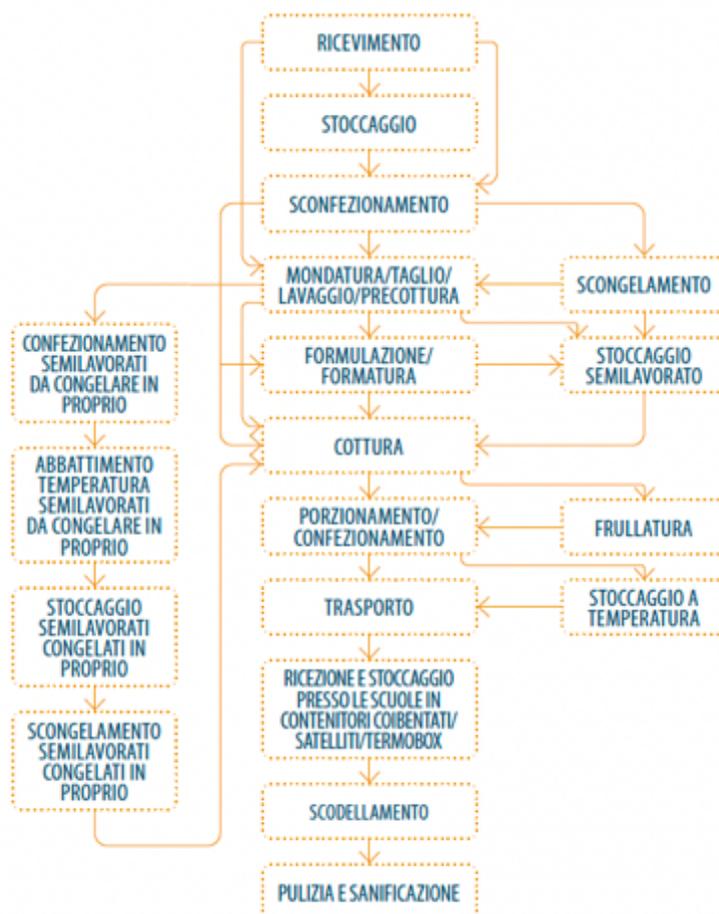


### 3 Sostenibilità del Servizio RiBò

#### 3.1 Performance operative

La ristorazione scolastica è un settore della ristorazione collettiva in cui si concentrano peculiari valenze di tipo preventivo, educativo e nutrizionale, di garanzie igienico-sanitarie e di sicurezza nell'ambito di un percorso di qualità totale; è un processo complesso costituito da fasi operative ed attività di supporto necessarie ad ottenere pasti nel rispetto degli standard di sicurezza alimentare in linea con le specifiche qualitative e di sostenibilità offerte dal servizio.

In particolare, il servizio RiBò utilizza per la produzione ed il confezionamento il sistema "fresco-caldo", detto anche sistema tradizionale, non prevede l'uso di prodotti precotti bensì la preparazione e cottura dei cibi nella giornata di consumo.



Con l'Obiettivo di una rendicontazione chiara e trasparente che possa fornire al lettore un quadro di Bilancio della qualità e sostenibilità del servizio sono stati selezionati alcuni indicatori associati alle aree di maggior interesse del servizio.

Data la particolarità dell'Anno Scolastico 2020/2021, influenzato dalla situazione di emergenza sanitaria che dai primi mesi del 2020 insiste sul territorio nazionale, e che ha caratterizzato l'interruzione delle attività scolastiche e del relativo servizio di refezione nel mese di marzo 2021 (indicativamente dalla seconda settimana di marzo a dopo Pasqua), e da sottolineare che molti degli indicatori per il secondo trimestre risulteranno non comparabili con il trend degli anni precedenti (delle trascorse edizioni del bilancio) né, in ottica di rendicontazione futura, con i prossimi trend dei successivi anni scolastici; adeguate note di supporto saranno fornite ai lettori per guidarli in una lettura consapevole e chiara dei dati.

Ai fini dell'inquadramento delle performance va inoltre considerato che:

- La prima settimana di marzo 2021 ha visto l'attivazione del solo centro di cottura del Fossolo, per far fronte alle progressive chiusure scolastiche.
- È stato concordato con il Comune di mantenere operativo un solo centro di cottura nel mese di giugno (il Fossolo), data la ridotta necessità operativa del servizio.



### 3.1.1 Approvvigionamento delle materie prime

Anche per il nuovo ciclo di appalto la fase di approvvigionamento è una fase rilevante del servizio volta a supportare la qualità, la salute e alla sostenibilità **ambientale**, **economica** e **sociale**.

Di seguito si presenta ai lettori il modello dell'approvvigionamento utilizzato.

#### SCHEMA DEL MODELLO DI APPROVVIGIONAMENTO



#### Le caratteristiche delle materie prime

Le caratteristiche dei prodotti approvvigionati vengono garantite sia attraverso la definizione di contratti con i fornitori selezionati, valutati e qualificati in accordo ai sistemi di gestione aziendali sia attraverso controlli di monitoraggio presso il centro di distribuzione CAMST e presso i centri di preparazione pasto.

Figura 3-1 Caratteristiche di origine delle materie prime utilizzate dai CPP RiBò

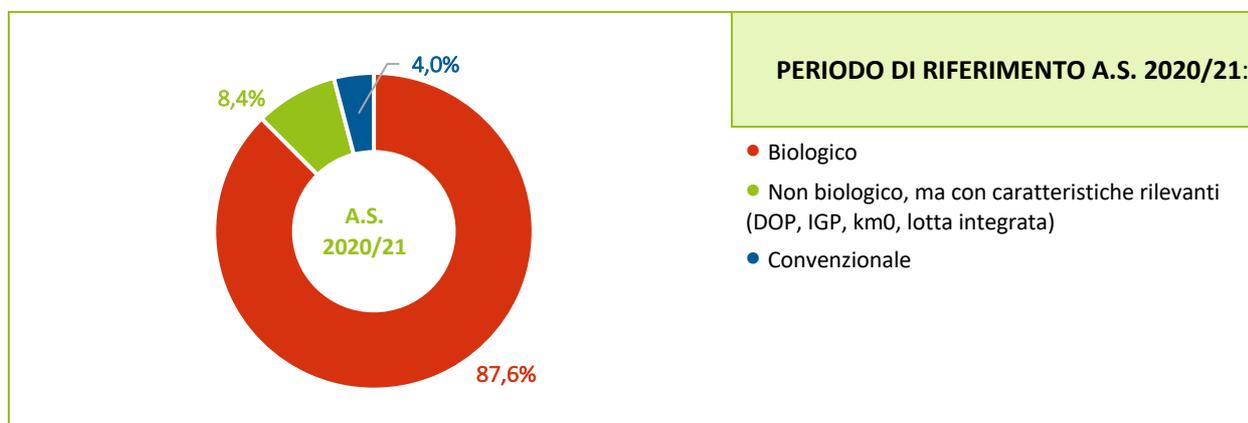


Tabella 3.1 Caratteristiche di origine delle materie prime utilizzate dai CPP RiBò, per singola caratteristica<sup>1</sup>

		ANNO SCOLASTICO 2020/21 <i>CONSUMATO</i>	MEDIA QUINQUENNIO PRECEDENTE <i>CONSUMATO</i>
Biologico		87,6%	84,6%
DOP		1,9%	0,8%
IGP		4,3%	5,1%
Filiera corta <sup>2</sup>		70,3%	56,2%
Equosolidale		3,1%	n.a.
Agricoltura sociale		<1%	n.a.
Lotta integrata + Convenzionale		6,8%	7,0%

In linea con la politica di trasparenza alla base del servizio sul portale RiBò sono disponibili:

- i ricettari delle scuole e le schede tecniche aggiornate degli ingredienti utilizzati.
- le dichiarazioni in merito alla disponibilità di prodotti freschi biologici ricevute da Federbio.

Ai fini di prestazione delle materie prime approvvisionate si evidenzia che il primo anno scolastico dell'appalto è stato contraddistinto da elevate prestazioni in qualità delle caratteristiche delle materie prime, si evidenzia come ad esempio la Filiera corta si attesta per AS 2020/2021 ad un 70,3% contro la media del quinquennio precedente del 56,2% e come il dato del totale di prodotto biologico acquistato per l'Anno Scolastico 2020/21, attestandosi all'87,6%.

### Prodotti freschi

L'utilizzo di prodotti freschi è la scelta privilegiata nel servizio RiBò rispetto ai prodotti surgelati, utilizzati generalmente per prodotti ittici e verdure ove fosse difficile il reperimento di prodotti freschi biologici (limite da capitolato per ortofrutta congelata pari al 20%).

Tabella 3.2 Suddivisione della tipologia di verdure ed ortaggi consumati

	ANNO SCOLASTICO 2020/21
Prodotti freschi	61,7%
Prodotti surgelati	7,6%
Altro	30,7%

<sup>1</sup> Tutte le caratteristiche si riferiscono al totale, un prodotto può inoltre possedere più di una caratteristica qualitativa.

<sup>2</sup> "filiera corta" da disciplinare indica che la produzione dell'ingrediente è stata effettuata in uno stabilimento distante non più di 200 km dai Centri di Cottura RiBò.

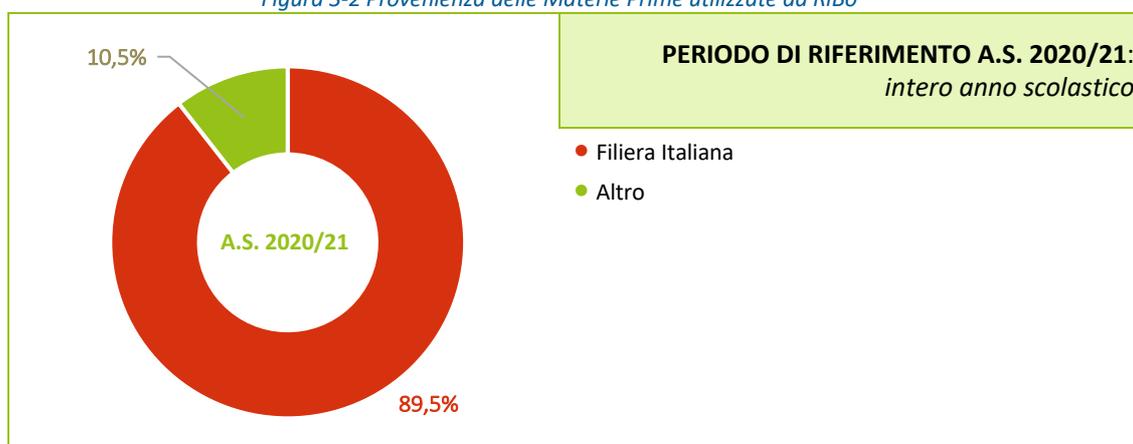


Ai fini dell'interpretazione del dato si evidenzia che a marzo il servizio di refezione è stato interrotto in concomitanza della chiusura delle scuole per emergenza COVID; alla riapertura, si sono rilevate, causa interruzione della filiera di approvvigionamento e incertezze dettate dall'emergenza, difficoltà nell'approvvigionamento dei prodotti con requisiti da capitolato, tale situazione, è stata gestita, in accordo con il Comune di Bologna, diverse referenze convenzionali.

### **Provenienza materie prime**

La provenienza delle materie prime è uno degli indicatori monitorati per la qualità del servizio, la maggior parte delle materie prime utilizzate proviene dal territorio italiano "filiera italiana". Per quanto riguarda la percentuale di ingredienti provenienti da territorio Extra UE, si evidenzia che si tratta prevalentemente di prodotti ittici e prodotti dietoterapici.

Figura 3-2 Provenienza delle Materie Prime utilizzate da RiBò



### **3.1.2 Produzione**

Le operazioni svolte presso i centri di cottura RiBò rientrano nel campo della ristorazione collettiva tradizionale associata alla preparazione di pasti da consumare presso siti esterni quali i refettori scolastici attraverso il sistema "fresco-caldo", la preparazione dei pasti prevede che nessun prodotto possa tornare indietro, secondo il principio della "marcia in avanti" del servizio.

### **Le diete speciali**

Per diete speciali si intendono diete elaborate in risposta a particolari esigenze cliniche di alcuni utenti. A queste si affiancano richieste di alimentazione che escludono talune tipologie di cibo per ragioni etico-religiose o ideologiche. L'offerta RiBò prevede la fornitura oltre ai pasti convenzionali delle seguenti tipologie di diete speciali:

- **Diete per motivi salutari (8 differenti tipi di diete)**
- **Diete in bianco**
- **Diete culturali - religiose**
- **Diete per adulti**

Le diete vengono preparate giornalmente da personale qualificato RIBO ed ogni piatto è realizzato con alimenti specifici. Seguendo le indicazioni della sicurezza alimentare, i piatti delle diete vengono preparati in uno spazio dedicato esclusivamente a queste preparazioni. Nella dispensa e nelle celle frigorifere vengono identificati degli spazi appositi dove vengono riposti gli alimenti per le diete.



Il software ITCHEF garantisce la tracciabilità dei menu, tramite l'elaborazione della distinta di produzione per ciascuna preparazione, il monitoraggio del processo dall'approvvigionamento delle materie prime fino alla consegna del pasto.

Per alcune tipologie di diete il pasto è confezionato singolarmente e riporta il nome del bimbo, la scuola, la classe, la data e il nome del piatto al fine di una corretta identificazione della dieta.

Nell'Anno Scolastico 2020/21 è stato registrato un numero complessivo di diete certificate che si conferma in linea con quanto registrato nel quinquennio precedente (media quinquennio 19.186 diete).

*Tabella 3.3 Diete certificate*

	ANNO SCOLASTICO 2020/21
Pasti totali giornalieri	18 140
Certificati dieta	3 917
	21,5%

**“Per il reperimento e selezione dei prodotti dietetici, il servizio Ribò si avvale dell'esperienza di BSG s.r.l., azienda specializzata nella commercializzazione all'ingrosso di alimenti dietetici, biologici e per intolleranze alimentari, certificata ISO 9001 ed ISO 22000”**

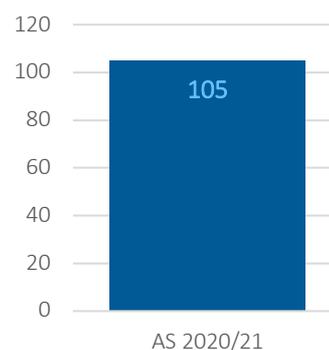
### **Variazioni del menu**

Uno degli indicatori di performance monitorato è relativo alla corrispondenza tra il menu programmato e quanto somministrato: gli indicatori specifici, che permettono di effettuare analisi separate per ogni CPP, vengono condivisi con il Comune di Bologna. L'analisi separata dei vari CPP consente di intercettare e tracciare eventuali problematiche che richiedano variazioni solo in alcuni Centri di Cottura.

Per l'Anno Scolastico 2020/21 tra le principali cause di variazione del menù, si possono citare:

- Maggiori richieste da parte delle scuole relativamente a variazioni non prevedibili delle presenze, molto più frequenti rispetto agli anni precedenti in relazione alla situazione sanitaria in corso;
- Maggiori casi di problemi di fornitura, connessi alle difficoltà operative avute da alcuni fornitori in alcuni problemi dell'anno (problemi associati alla disponibilità per il fornitore principale sul mercato in grado di assolvere alle esigenze di quantità richieste dal servizio e derivanti dalla situazione di

*Figura 3-3 Corrispondenza del menu nel servizio Ribò, giornate totali di variazione al menù*



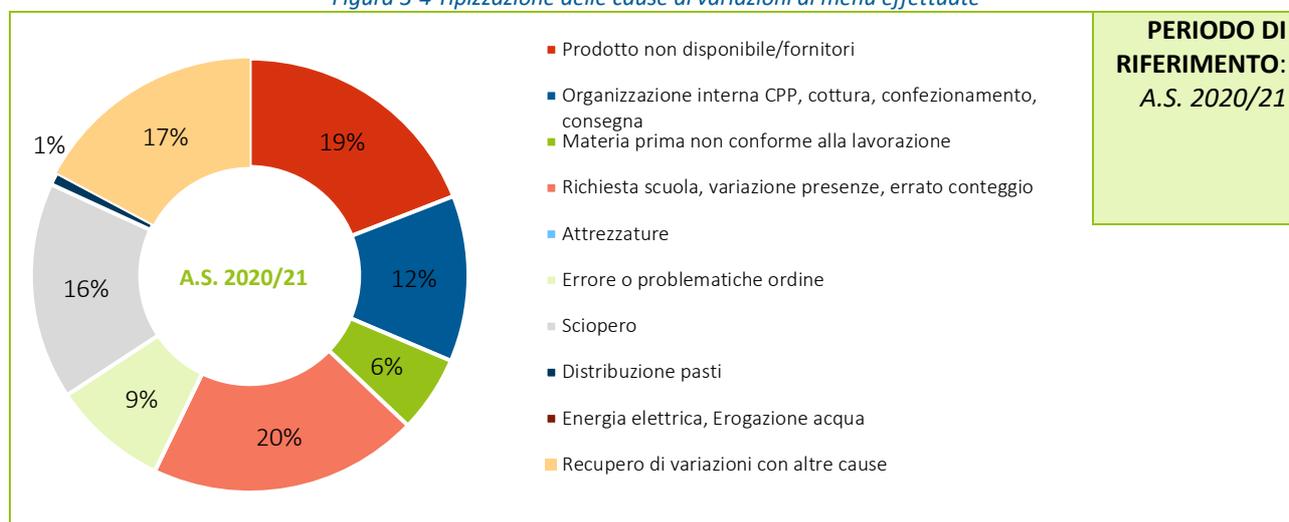
rallentamento globale delle forniture ed approvvigionamento in periodo COVID per lacune materie prime);

- Conseguente aumento delle giornate di recupero delle variazioni precedenti, connesso in buona parte all'utilizzo di prodotti non utilizzati nelle giornate di variazione dovute a richieste delle scuole.

Non sono invece state registrate variazioni connesse a problemi nelle attrezzature interne.

RiBò ha provveduto ad analizzare le principali cause delle variazioni dei menù, classificandole in macrocategorie così come riportato in Figura 3-4. Si può notare come il 17% del totale delle variazioni effettuate sia connesso al recupero di variazioni precedenti.

Figura 3-4 Tipizzazione delle cause di variazioni al menu effettuate



### 3.1.3 La gestione logistica della consegna dei pasti

#### Monitoraggio della catena del freddo e del caldo

In ambito sicurezza alimentare la gestione della catena del freddo e del caldo è uno dei punti di controllo importanti per assicurare gli elevati standard di sicurezza alimentare; RiBò attraverso un piano di controllo effettua indagini periodiche a campione sulla temperatura dei pasti durante la fase di somministrazione al fine di esercitare il monitoraggio e controllo su tale fase del servizio. Attraverso l'esperienza pluriennale e la conoscenza del servizio specifico si è stato in grado di accrescere l'efficienza del proprio sistema, migliorando continuamente il livello di conformità.

Attraverso l'esperienza pluriennale e la conoscenza del servizio specifico si è stato in grado di accrescere l'efficienza del proprio sistema, migliorando continuamente il livello di conformità.

Nel corso dell'A.S. 2020/21 sono state effettuate 939 indagini sul territorio con misurazione della temperatura, 32 delle quali hanno riguardato pasti dieta ( 3,5%). Dalle analisi effettuate non sono state rilevate casistiche di temperature non conformi.



Figura 3-5 Numero di misurazioni della temperatura e tasso di conformità



### Consegna dei pasti

Per l'organizzazione del trasporto sono predisposti specifici Piani di trasporto per i differenti Centri di Produzione Pasti. Anche la scelta dei mezzi a supporto del servizio è ponderata in base alle molteplici variabili che caratterizzano la fase del processo quali: la dimensione del vano di carico, l'allestimento, eventuali vincoli logistici/edilizi, dei punti di consegna, la viabilità, il territorio, la rete di distribuzione di carburante.

**AUTOMEZZI**

Tipo veicolo: **FIAT DUCATO o IVECO DAILY**  
N° 35 automezzi necessari per realizzazione del piano trasporti di cui 14 dotati di gruppo frigo (per le consegne del latte/merenda del mattino)



**AUTOMEZZI DI EMERGENZA**

Presso ogni CPP saranno presenti n. 1 PANDA FIAT a metano e altre FIAT Panda con alimentazione a basso impatto ambientale

Tabella 3.4 Dettaglio automezzi impiegati per la consegna pasti per ciascun CPP

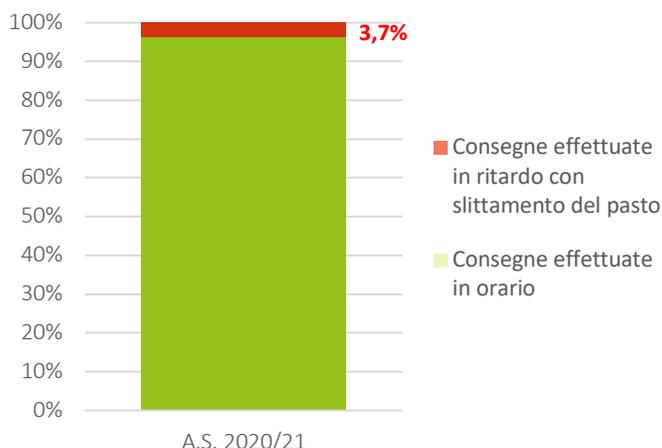
	PASTI GIORNALIERI PRODOTTI ANNO SCOLASTICO 2020/21	AUTOMEZZI UTILIZZATI
Fossolo	7.292	14
Casteldebole	6.559	13
Erbosa	4.289	8
<b>Totale</b>	<b>18.140</b>	<b>35</b>

Il monitoraggio della specifica fase del servizio è garantito attraverso un'APP MOBILE TRACEABILITY utilizzata con smartphone, grazie a due funzioni specifiche READ PARTENZA, che memorizza le informazioni del codice a barre o QR e la data ed ora di partenza, e READ DESTINAZIONE che registra i dati di arrivo per tutte le consegne effettuate. Attraverso i dati caricati è possibile difatti estrapolare ed analizzare le performance sulla fase di trasporto del servizio.



Come evidenziato nella seguente figura, il numero di consegne per le quali è stato registrato un ritardo con un conseguente slittamento del pasto si attesta al 3,7%; si segnala al lettore che rispetto al precedente appalto è stata estesa la fascia di calcolo dei ritardi, in funzione di un obiettivo più performante del servizio. I ritardi che hanno comportato lo slittamento dei pasti di oltre 15 minuti si attestano invece all'1%, perfettamente in linea con il quinquennio del precedente appalto.

Figura 3-6 Monitoraggio puntualità dei viaggi, ritardi causa di slittamento dei pasti



### 3.1.4 Monitoraggio e controllo

In tutte le fasi del processo sono stabiliti i controlli previsti dalle procedure specifiche definite dal Sistema di Gestione della Qualità e Sicurezza Alimentare.



### Qualificazione e controllo dei fornitori

Il controllo delle materie prime e l'organizzazione della fase di approvvigionamento sono aspetti fondamentali per il Servizio RiBò che si pone l'obiettivo di un servizio sostenibile di qualità nel rispetto e garanzia della sicurezza alimentare degli utenti.

L'approccio del gestore del servizio si basa sui seguenti punti cardine:

- **INDIVIDUAZIONE DEI FORNITORI** in funzione delle esigenze di fornitura e capitolati;
- **VALUTAZIONE E QUALIFICA** attraverso l'attestazione del possesso di specifiche certificazioni o il superamento di un percorso di qualifica in accordo alle procedure aziendali dei sistemi di gestione vigenti;
- **MONITORAGGIO** che in funzione dei piani dei controlli può essere di tipo CONTINUO sulle consegne o PERIODICO sulle prestazioni del fornitore.



Il gestore del servizio attraverso autocontrolli sugli ingredienti/prodotti in ingresso ai centri di cottura effettua un monitoraggio sulla qualità dei prodotti ricevuti dai fornitori.

Nell'Anno Scolastico 2020/21 sono stati effettuati 156 campionamenti sulle materie prime. Le analisi effettuate in autocontrollo hanno consentito la verifica nel complesso di 869 parametri puntuali.

Figura 3-7 Numero di campioni prelevati per l'effettuazione dei controlli sui fornitori

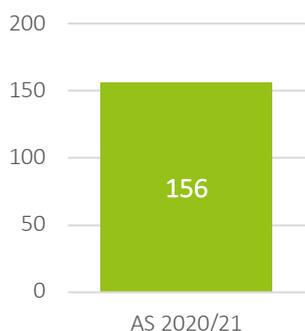
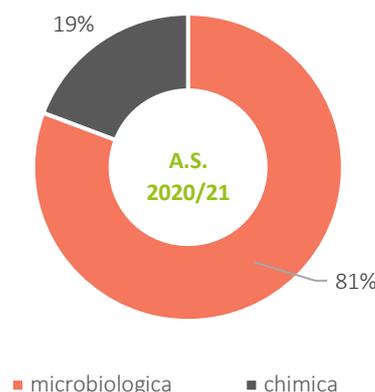
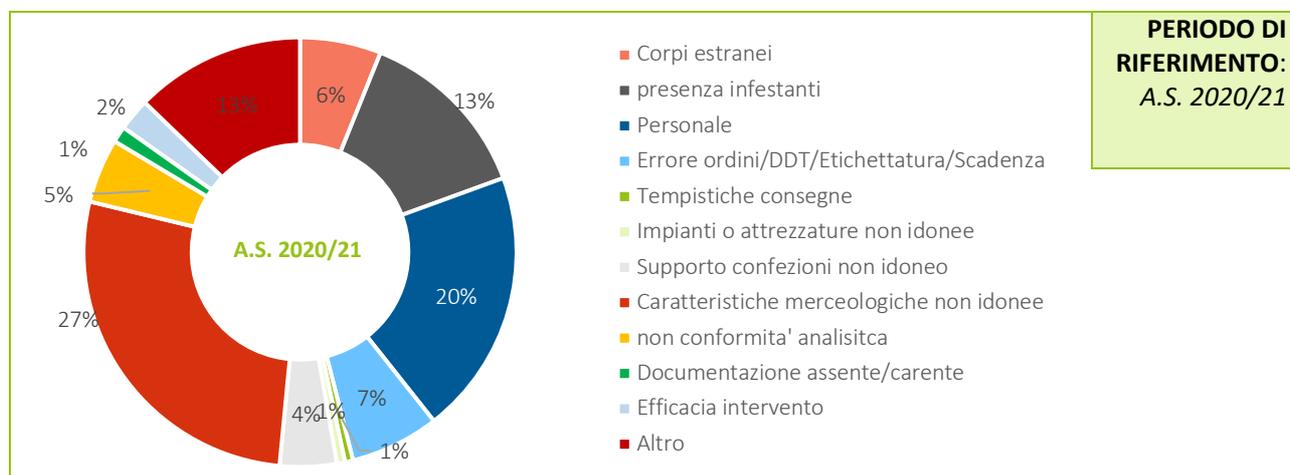


Figura 3-8 Tipo di analisi effettuate



Le attività di monitoraggio eseguite sui fornitori hanno evidenziato per AS 2020/21 165 Non Conformità (NC); di seguito si riporta la classificazione delle NC rilevate, tali rilievi possono derivare sia da azioni di monitoraggio del gestore (che rappresentano il 90%) o da azioni di sorveglianza del servizio registrate dal Comune di Bologna.

Figura 3-9 Tipologia di non conformità rilevate da RiBò sui fornitori



**Il controllo del processo produttivo**

In accordo al piano di autocontrollo associato al sistema di gestione della qualità e sicurezza alimentare, RiBò pianifica ed effettua degli autocontrolli periodici, finalizzati all'analisi di laboratorio, presso i centri di cottura.

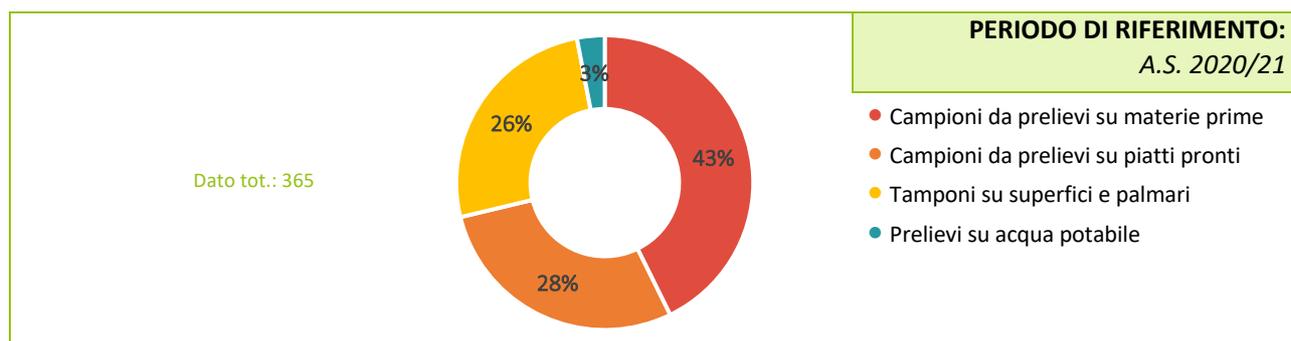
Nel corso dell'Anno Scolastico 2020/21 sono stati raccolti un totale di 365 campioni nei tre centri di cottura, sui quali sono stati analizzati differenti parametri per un totale di 1.845 analisi effettuate. Per l'analisi aggregata delle non conformità rilevate nel corso degli autocontrolli interni, si rimanda alla Figura 3-12.



Tabella 3.5 Dettaglio degli autocontrolli effettuati A.S. 2020/21

Tipologia di campione	Tipo di analisi	Totale campioni per tipologia				Totale analisi per tipologia				
		Fossolo	Erbosa	Casteldebole	Totale	Fossolo	Erbosa	Casteldebole	Totale	
<b>MATERIA PRIMA</b>	Materia Prima: Carni crude	microbiologica	28	10	11	49	168	60	66	294
		chimica	5	2	3	10	10	4	6	20
	Materia Prima: latte e derivati	microbiologica	18	10	10	38	108	60	60	228
	Materia Prima: altri prodotti di origine animale (es ittico, salumi, ecc.)	microbiologica	7	4	4	15	42	24	24	90
	Materia Prima: altri prodotti di origine animale (ovo prodotti)	microbiologica	4	0	2	6	24	0	12	36
	Materia Prima (a rotazione tra verdure gelo e fresche, prodotti non deperibili, ecc.)	microbiologica	9	4	5	18	54	24	30	108
	Materia Prima (prodotti ittici)	chimica	5	2	3	10	30	12	18	60
<b>TOTALE</b>	<b>chimica</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	
		<b>81</b>	<b>34</b>	<b>41</b>	<b>156</b>	<b>466</b>	<b>196</b>	<b>234</b>	<b>896</b>	
<b>PRODOTTI FINITI</b>	Prodotto finito (prodotti cotti e prodotti finiti con ingredienti crudi da menù del giorno)	microbiologica	40	13	16	69	240	78	96	414
	Prodotto finito (Verdure Lavate)	microbiologica	18	6	11	35	108	36	66	210
	<b>TOTALE</b>		<b>58</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>104</b>	<b>348</b>	<b>114</b>	<b>162</b>	<b>624</b>
<b>TAMPONI AMBIENTALI</b>	tamponi ambientali su superfici e /o attrezzature	microbiologica	49	20	25	94	147	60	75	282
	<b>TOTALE</b>		<b>49</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>94</b>	<b>147</b>	<b>60</b>	<b>75</b>	<b>282</b>
<b>ACQUA POTABILE CCP</b>	potabilità microbiologica	microbiologica	3	2	3	8	15	10	15	40
		Legionella	1	1	1	3	1	1	1	3
	<b>TOTALE</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>43</b>
<b>TOTALE ANNO SCOLASTICO CCP</b>			<b>192</b>	<b>76</b>	<b>97</b>	<b>365</b>	<b>977</b>	<b>381</b>	<b>487</b>	<b>1845</b>
<b>ACQUA POTABILE REFETTORI</b>	Microbiologia	Enterococchi Escherichia coli	1	1	1	3	2	2	2	6

Figura 3-10 Tipologia di autocontrolli effettuati da RiBò



Si evidenzia infine che sono stati effettuati due audit interni nel corso dell'Anno Scolastico, nel dettaglio:

- 20/11/2020: audit sull'applicazione dei protocolli anti-COVID presso il CPP Casteldebole
- 28/04/2021: audit qualità e sicurezza presso il CPP Casteldebole



**Le non conformità sul servizio operativo**

Le criticità rilevate nel servizio derivanti dalle attività di Monitoraggio, verifica, o relazione con le parti interessate (es. reclami), vengono gestite nell'ambito del sistema qualità e sicurezza alimentare, mediante il supporto del gestionale **Quarta3** con l'obiettivo di:

- Risolvere prontamente l'anomalia rilevata.
- Attuare un processo virtuoso che attraverso l'analisi della NC porti all'attuazione di azioni correttive che portano ad un miglioramento del servizio.

Di seguito uno prospetto delle NC rilevate.

Figura 3-11 NC interne rilevate

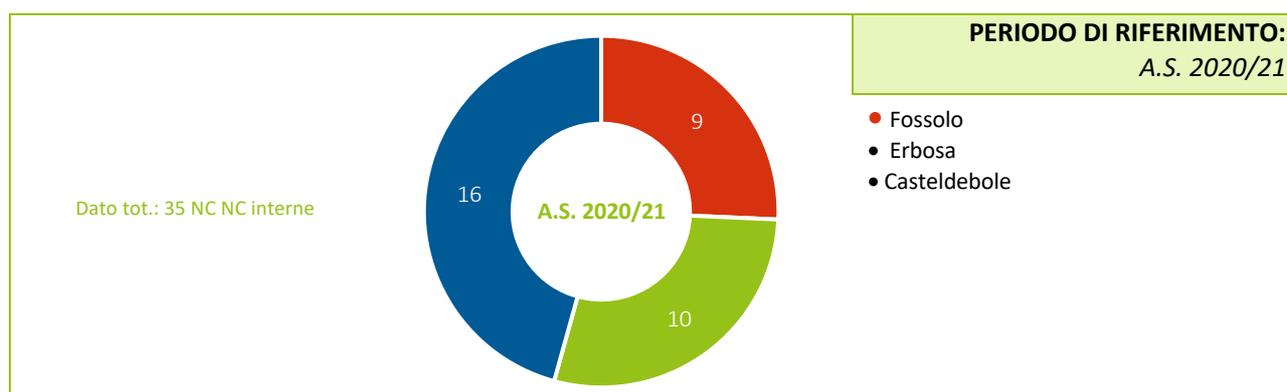
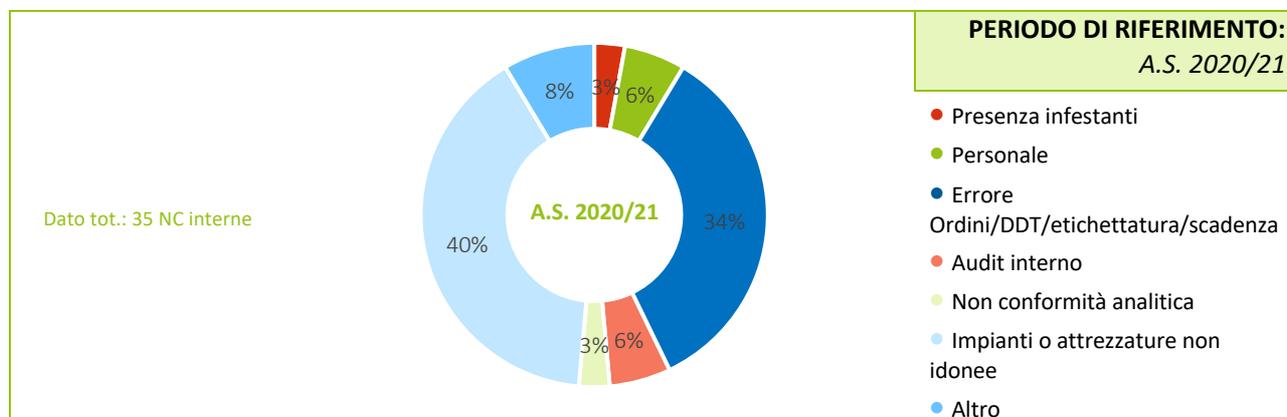


Figura 3-12 Tipologia di NC interne rilevate in autocontrollo per il servizio di refezione RiBò



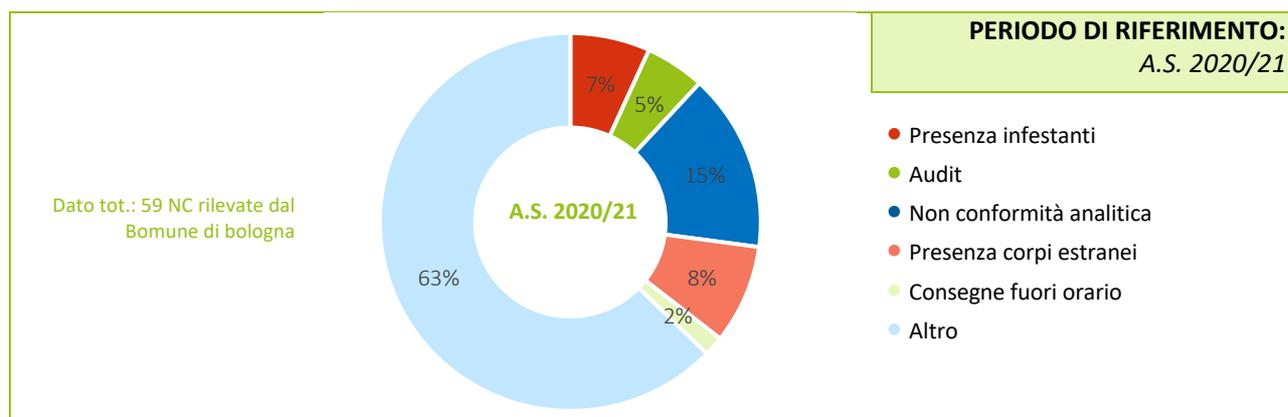
**La supervisione del Comune**

Il Comune di Bologna partecipa in maniera attiva al monitoraggio del servizio, attraverso attività di verifica, audit, di seguito i rilievi derivanti dalle attività effettuate dal Comune che sono state gestite in ambito di NC da parte del gestore del servizio RiBò.

Le non conformità vengono categorizzate, così come fatto per i rilievi interni, così da poter analizzare la distribuzione e la variabilità delle cause. Si evidenzia che all'interno della categoria "altro" (che resta tutt'ora rilevante per le NC definite dal Comune) rientrano varie tipologie di NC non altrimenti tipizzate, quali grammature e temperature non conformi.



Figura 3-13 Tipologia di NC interne rilevate dalle verifiche del Comune di Bologna



### Verifiche ispettive esterne

In considerazione della delicatezza e rilevanza del servizio per la collettività, in ottica di salute e sicurezza alimentare, le attività RiBò, così come le strutture di riferimento, sono soggette da parte di enti territoriali competenti a controlli e verifiche ispettive di sorveglianza. Le visite ispettive ricevute nel corso dell'Anno Scolastico 2020/21, per il periodo di attività effettuato, sono riportate di seguito:

- **Dipartimento di Sanità Pubblica Unità Operativa Igiene Alimenti – controlli sui refettori:** sono state effettuate 6 ispezioni, quattro delle quali su Casteldebole (19/11/2020, 03/12/2020, 25/01/2021, 14/04/2021), una su Erbosa (29/09/2021) ed una su Fossolo (02/10/2021). Nel corso delle ispezioni sono stati controllati i principali aspetti relativi la conformità del servizio offerto, tra cui la gestione delle materie prime e del trasporto dei pasti, la rintracciabilità e le condizioni di strutture ed attrezzature.
- **Dipartimento di Sanità Pubblica Unità Operativa Igiene Alimenti - prelievi su materie prime e prodotti finiti nei CPP:** per ciascuno centro di cottura, nel corso della prima giornata di controllo sono stati effettuati alcuni prelievi su materie prime e prodotti finiti (5 prelievi ad Erbosa il 29/09/2020, 6 prelievi a Casteldebole il 19/11/2020 e 9 prelievi a Fossolo il 02/10/2020);
- **Dipartimento di Sanità Pubblica Unità Operativa Igiene Alimenti – visite presso i refettori:** controlli su 6 refettori, effettuate nel primo e nel secondo trimestre;
- **NAS Comando Carabinieri per la Tutela della Salute:** è stato effettuato un controllo il 15/10/2020 sul centro di cottura di Erbosa per la verifica dell'applicazione delle procedure per la gestione dell'emergenza COVID.

Sono inoltre stati effettuati alcuni audit da parte degli **Enti di Certificazione LRC Lloyd's Register e Bureau Veritas**, presso i tre CPP:

- Audit di mantenimento certificazione ISO 22005 presso il CPP Fossolo (21/12/2020) e CPP Casteldebole (10/05/2021).
- Audit mantenimento certificazione ISO 14001 presso CPP Fossolo (24/05/2021) e CPP Erbosa (25/05/2021).
- Audit mantenimento certificazioni ISO 9001, ISO 22000 e HACCP, sul campo presso i tre CPP (24-25-26/02/2021) ed in remoto (19/04/2021 e 11/05/2021).



### 3.1.5 Emergenze ed allerte alimentari

La tipologia di servizio di ristorazione e per natura del servizio esposta potenzialmente a potenziali situazioni di emergenza correlate sia a temi di sicurezza alimentare sia ad aspetti di business continuity del servizio.

Il gestore del servizio attraverso le procedure dei sistemi di gestione di riferimento e la propria struttura organizzativa territoriale, ha messo in campo una pluralità di azioni per la gestione ottimale delle emergenze che possono interessare il servizio RiBò tra cui:

- Presenza di Centri di cottura di emergenza e sedi amministrative nell'area Metropolitana Bolognese.
- Disponibilità della Piattaforma distributiva sita nell'Interporto di Bologna.
- Predisposizione di una squadra Jolly per sopperire all'eventuale necessità di sostituzione del personale.
- Formazione di Unità di gestione della crisi.
- Predisposizione di un piano di emergenza che gestisce situazioni quali:
  - Consegne di materie prime
  - Blocco delle utenze
  - Menù di emergenza
  - Guasto attrezzature
  - Incidente ambientale
  - Incidente legato al trasporto
  - Emergenza nella fase di somministrazione
  - Calamità naturali ed incendio.

Nel corso dell'Anno Scolastico 2020/2021, ad eccezione della gestione dell'emergenza sanitaria COVID-19, non si sono verificati eventi che abbiano richiesto l'attivazione delle procedure di emergenza (prodotti alterati o interruzioni di forniture rilevanti).

Annualmente nell'ambito dei propri sistemi di gestione, RiBò testa a campione le proprie procedure di emergenza al fine di verificarne l'efficacia di applicazione e gestione.

### 3.2 Educazione alimentare ed ambientale

Per RiBò creare e comunicare conoscenza, significa coinvolgere gli utenti per un consumo del pasto più consapevole, ovvero un maggior gradimento e una riduzione degli scarti. Il tema dell'alimentazione per la sua complessità è affrontato con un approccio sistemico psico-sociosanitario-educativo.

Educare al consumo consapevole di cibi salutari significa promuovere la salute dei bambini migliorandone le abitudini alimentari e il movimento e stimolando atteggiamenti virtuosi in chiave di sostenibilità.

*“Le proposte RiBò mirano a:*

- *Incrementare il coinvolgimento di dirigenti scolastici e insegnanti.*
- *Incentivare la condivisione tra insegnanti e genitori.*
- *Favorire le esperienze del bambino nel momento del pasto.*
- *Creare le condizioni per coinvolgere i bimbi come coautori nelle attività svolte.*
- *Investire sul gioco quale legante e strumento strategico.*
- *Educare la mente e il corpo.*



Il piano di Educazione alimentare ed ambientale per l'AS 2020/2021, a causa dell'emergenza sanitaria COVID che ha contraddistinto in maniera importante tutte le attività di coinvolgimento ed interazione pianificate per l'anno scolastico, in accordo al Comune di Bologna, è stato contraddistinto dalla sospensione della quasi totalità delle operazioni pianificate, al fine di tutelare la salute e sicurezza di tutti gli utenti del servizio in accordo anche alle disposizioni di legge sulla gestioni e degli eventi.

La ri-pianificazione delle attività di Educazione Alimentare ed Ambientale è riportata nel paragrafo 7.2.

Di seguito il dettaglio di alcuni eventi di comunicazione e coinvolgimento realizzati, riconducibili a tematiche di Educazione Alimentare ed Ambientale.

 <p>Alimento da scoprire: il formaggio Montasio</p>	<p><b>Alimenti da scoprire</b></p> <p>Attraverso la scheda alimenti da scoprire sono presentati agli utenti nell'anno scolastico 2020/2021 tre nuovi alimenti quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il formaggio montasio</li> <li>• il cous cous</li> <li>• il farro</li> <li>• oliva</li> </ul> <p>Attraverso le schede si vuole offrire agli utenti uno strumento di informazione e coinvolgimento, per preparare i bambini a cibi e sapori nuovi, così che possano pian piano apprezzarli, anche attraverso l'informazione dalla loro provenienza, preparazione e la presentazione di alcune curiosità e dei giochi in cui l'alimento è il protagonista e l'utente è chiamato ad interagire con esso.</p> <p>All'interno del portale RiBò tutte le schede sugli alimenti da scoprire sono poi disponibili nella sezione "consigli".</p>
--	---

	<p><b>Le borracce per il progetto VIRTUOSI</b></p> <p>Consegna delle borracce per promuovere l'utilizzo dell'acqua pubblica al fine di favorire sani stili di vita e di tutela della salute e dell'ambiente inserito all'interno dell'iniziativa "Virtuosi", del Comune di Bologna e RiBò sulle buone pratiche ambientali.</p>
---	--

	<p><b>Le Ricette del mese dei cuochi RiBò</b></p> <p>I cuochi RiBò sono vicini ai bambini ed alle famiglie, attraverso una selezione i cuochi presentano alle famiglie delle ricette per avvicinare gli utenti al servizio.</p> <p>Nell'anno 2020/2021 due nuove ricette:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasta radicchio e montasio</li> <li>• Frittata con olive</li> </ul>
---	--



### 3.3 Comunicazione

#### *Il Piano di comunicazione*

Per il Servizio RiBò la comunicazione è uno strumento di supporto indispensabile per accrescere i livelli di informazione, conoscenza e trasparenza del servizio di ristorazione scolastica e quindi veicolare tutti i valori educativi ad esso collegati. I principali canali attraverso cui è sviluppato il piano di comunicazione risultano:

- sito [www.riboscuola.it](http://www.riboscuola.it)
- il piano editoriale digitale integrato
- le attività di relazioni con i media gestite dall'Ufficio Stampa.

#### **OBIETTIVI DEL PIANO**

- **Informazione costante e tempestiva sul servizio per tutti gli stakeholder.**
- **Promuovere la salute e la corretta alimentazione per le nuove generazioni.**
- **Promuovere i valori della sostenibilità ambientale nell'ottica del raggiungimento degli SGD 2030.**
- **Valorizzare tutti gli attori della filiera produttiva e le realtà locali coinvolte nel progetto della refezione scolastica di Bologna.**
- **Promozione del marchio RiBò**
- **Incrementare l'uso del portale [riboscuola.it](http://riboscuola.it).**

#### *Il portale RiBò Scuola*

Il portale [riboscuola.it](http://riboscuola.it) è il principale canale di comunicazione a supporto del servizio di refezione scolastica del Comune di Bologna. Su di esso sono a disposizione tutte le informazioni relative al servizio e ai progetti ad esso collegati.

Il portale RiBò costituisce uno strumento completo, che offre una panoramica aggiornata sul servizio offerto; tra le informazioni disponibili sul portale è possibile accedere a:

- Menu forniti giornalmente ed eventuali variazioni.
- Consigli e buone pratiche di alimentazione.
- Informazione attraverso pubblicazione di schede ludico-educative.
- Richieste e gestione di diete speciali.
- Segnalazioni e reclami.
- Gestione degli assaggi.
- Schede tecniche degli alimenti usati per le preparazioni.
- Informazioni di performance (report grafici e "Cruscotto indicatori").

Il sito è costituito da due sezioni: una pubblica, liberamente accessibile a tutte le parti interessate, ed una riservata, i cui contenuti sono visibili solo agli utenti iscritti ed in modalità differente in base alle tipologie di utenti (genitori, insegnanti/educatori, commissioni mensa etc.), previa registrazione ed autenticazione a tutela della privacy e delle informazioni contenute.

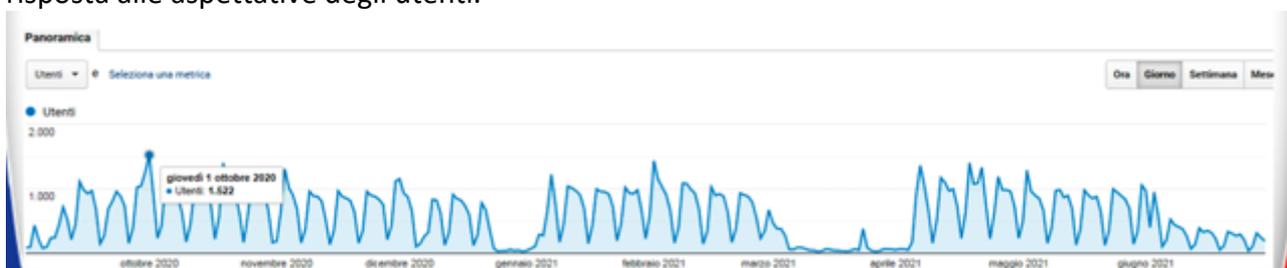
A ciascun utente viene associato una tipologia di profilo adatta alle sue esigenze, così che RiBò possa comunicare efficacemente e soddisfare le diverse esigenze di comunicazione di ogni tipologia di parte interessata.

Come principale strumento e canale di comunicazione il portale è oggetto di un'analisi accurata delle sue performance al fine di analizzare costantemente la sua efficacia e ritrarre ove opportuno le strategie di comunicazione da esso supportate.





L'analisi dei dati si spinge sia all'analisi dei comportamenti giornalieri degli utenti del portale (picco di accessi per AS 2020/2021 al 1° ottobre 2020 con l'accesso di 1.522 utenti) al fine di migliorare la risposta alle aspettative degli utenti.



Nel portale è possibile trovare alcune tipologie di report periodico:

- Pubblicazione settimanale Report relativo alla veicolazione dei pasti;
- Pubblicazione mensile Report relativo alle materie prime utilizzate;
- Pubblicazione dei menu, con almeno una settimana di anticipo rispetto al periodo di fruizione;
- Schede tecniche dei prodotti, con almeno una giornata di anticipo rispetto alla somministrazione.

### **Comunicazione Servizio di refezione scolastica RiBò**

Al fine di ottimizzare il processo di comunicazione, RiBò ha individuato al suo interno specifiche funzioni dedicate alla gestione delle relazioni istituzionali, della comunicazione con i giornalisti ed i genitori, nonché della gestione emergenze e Customer Service, secondo quanto previsto dalle procedure interne del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le principali attività di comunicazione sviluppate da RiBò nel corso dell'AS 2020/21 sono riportate nella tabella seguente, a titolo esemplificativo riportiamo inoltre un esempio di poster utilizzati per veicolare l'importante messaggio della sanificazione delle mani per la gestione dell'emergenza sanitaria.



Figura 3-14 Cartello Gel mani AS 2020/21



Tabella 3.6 Consuntivo delle principali attività di comunicazione Ribò AS 2020-2021

	COSA	A CHI	PERCHE'
	CMC	Commissione Mensa Cittadina /vari	Condivisione del percorso AS 2020-2021 e presentazione iniziative AS 2021-2022.
	Tavolo menu	genitori/insegnanti	Aggiornare il menu, valutazione e impostazione progetti scarti.
	Speciale menu fine anno	genitori	Salutare e comunicare il menu speciale.
	Tavolo portale	genitori/vari	Valutazioni per eventuali miglioramenti.
	Scheda alimento da scoprire: il Cous cous	genitori/vari	Far conoscere alcuni alimenti e i relativi benefici se consumati, attività ludiche presenti nelle schede alimento. Mettere in evidenza l'esistenza di pagine nel sito Ribò che ospitano queste schede.
	Good for Food maratona finale con video ricetta Ribò	genitori/vari	Maratona 29 e 30 maggio progetto Good for Food con contributo video di una ricetta semplice che mette in evidenza come anche un piatto notoriamente da fast food, i nuggets, possa essere portato in tavola in maniera sana e altrettanto gustosa.
	Tavolo portale	genitori/vari	Valutazioni per eventuali miglioramenti.
<b>A.S. 2020/21</b>	Il sacchetto del pane biodegradabile 100%	genitori/vari	Azioni per la sostenibilità ambientale: comunicazione sull'uso di materiale 100% biodegradabile per il sacchetto del pane monoporzione.
	Scheda alimento da scoprire: il Farro	genitori/vari	Far conoscere alcuni alimenti e i relativi benefici se consumati, attività ludiche presenti nelle schede alimento. Mettere in evidenza l'esistenza di pagine nel sito Ribò che ospitano queste schede.
	Si passa al menu estivo	genitori	Comunicare il passaggio a un menu diverso e strutturato su una rotazione più lunga da 5 a 8 settimane
	Tavolo menu	genitori/insegnanti	Aggiornare il menu, valutazione e impostazione progetti scarti
	Nuovi piatti in arrivo	genitori	Introduzione di alimenti nuovi molto nutrienti e salutari, i cosiddetti alimenti chiamati <i>superfood</i> ovvero con un contenuto di sostanze preziose per la salute, come vitamine, sali, enzimi, antiossidanti, fibre ecc. superiore alla media dei cibi.
	Speciale menu di Carnevale	genitori	Comunicare il menu speciale.
	Ricetta pasta con radicchio rosso e montasio e scheda alimento da scoprire: il montasio	insegnanti/genitori	Far conoscere alcuni alimenti e i relativi benefici se consumati, attività ludiche presenti nelle schede alimento. viene fornita una nuova ricetta. Mette in evidenza l'esistenza di pagine nel sito Ribò che ospitano queste schede.



COSA	A CHI	PERCHE'
Gel sanificante nei refettori delle scuole primarie serviti da RiBò	genitori/vari	Ricordare l'importanza delle norme anti COVID e la presenza del gel distribuito in tutte le scuole
Due appuntamenti del progetto Good for Food	genitori/vari	Due appuntamenti del progetto Good for Food sul tema della dieta mediterranea (26 e 27 gennaio).
Introdotti nuovi formati di pane	genitori	introduzione di nuovi formati di pane a rotazione per educare a nuovi sapori: rosetta integrale, tartaruga, tondina, panino multi-cereale.
Novità sul menu: rotazione ogni 8 settimane e tanti nuovi piatti.	genitori	informare della rotazione dei menù a 8 settimane e non 5 e introduzioni di nuovi piatti
Nella sezione i cuochi raccontano: ricetta frittata con olive e scheda alimento da scoprire: le olive	insegnanti/genitori	far conoscere alcuni alimenti e i relativi benefici se consumati, attività ludiche presenti nelle schede alimento. viene fornita una nuova ricetta. mette in evidenza l'esistenza di pagine nel sito RiBò che ospitano queste schede.
Speciale menu di Natale	genitori	comunicare il menu speciale.
CMC	Commissione Mensa Cittadina/vari	analisi sull'avvio del servizio e andamento del primo trimestre. Principali novità contrattuali e piano di implementazione.
Progetti educativi rimandati	genitori/vari	informare dell'impossibilità a programmare i progetti educativi
Sicurezza nella distribuzione delle diete speciali RiBò	genitori	Informare e tranquillizzare sul metodo efficace e sicuro per somministrare le diete speciali nonostante la riorganizzazione degli spazi causa emergenza COVID.
Consegnate le borracce nelle scuole dell'infanzia e primarie	genitori/vari	Promuovere l'utilizzo dell'acqua pubblica nell'ambito del progetto "Virtuosi", del Comune di Bologna e RiBò sulle buone pratiche ambientali e ricordare 2 appuntamenti del progetto Good for Food a tema acqua (14 e 15 dicembre).
RiBò per una refezione all'insegna della sostenibilità	genitori/vari	far conoscere l'adesione al progetto Bologna plastic free con la scelta di introdurre il sacchetto del pane biodegradabile al 100% e al progetto Good for Food, a cura di Fondazione Golinelli, realizzato grazie alle risorse del fondo ministeriale per le mense scolastiche biologiche.
Tavolo menu	genitori/insegnanti	aggiornare il menu, valutazione proposte per progetto rilevazione scart e customer insegnanti
Sicurezza nel servizio di refezione in merito al COVID	genitori/vari	Informare e tranquillizzare sulle modalità del servizio di refezione in sicurezza
Condivisione del bando della regione Emilia-Romagna	vari	Far conoscere il bando gestito da Federbio.

### Le segnalazioni delle parti interessate

Uno dei cardini del servizio è il coinvolgimento e la partecipazione quale elemento rilevante per il miglioramento del servizio.

RiBò è dotata di canali di comunicazione certi e processi definiti per gestire i flussi informativi in modo da garantire un efficace accesso alle informazioni e un canale di segnalazione diretto ed efficace.

STAKEHOLDER	STRUMENTI E COMUNICAZIONE
UFFICIO REFEZIONE SCOLASTICA	E-mail: info@riboscuola.it Quality Element
GENITORI	www.riboscuola.it Modulo Segnalazioni, Modulo richiesta informazioni
INSEGNANTI	www.riboscuola.it Modulo Segnalazioni, Modulo richiesta informazioni
COLLETTIVITA'	Portale www.riboscuola.it
DIREZIONE DIDATTICA/ ISTITUTO COMPRENSIVO	E-mail: info@riboscuola.it

Il portale risulta essere uno strumento rilevante per la trasparenza e monitoraggio delle performance in ambito segnalazioni (inclusi i reclami), nel portale è possibile consultare un "cruscotto" di indicatori dedicati sul tema, in cui è fruibile in base alle specifiche di ricerca impostate il numero di segnalazioni ricevute, il numero di segnalazioni chiuse ed il tempo medio di chiusura;



nelle seguenti figure si riporta il cruscotto relativo ai trimestri dell'AS 2020/21 dove nel complesso sono state gestite 289 segnalazioni.

Figura 3-15 Cruscotto delle segnalazioni relativo all'Anno Scolastico 2020/21

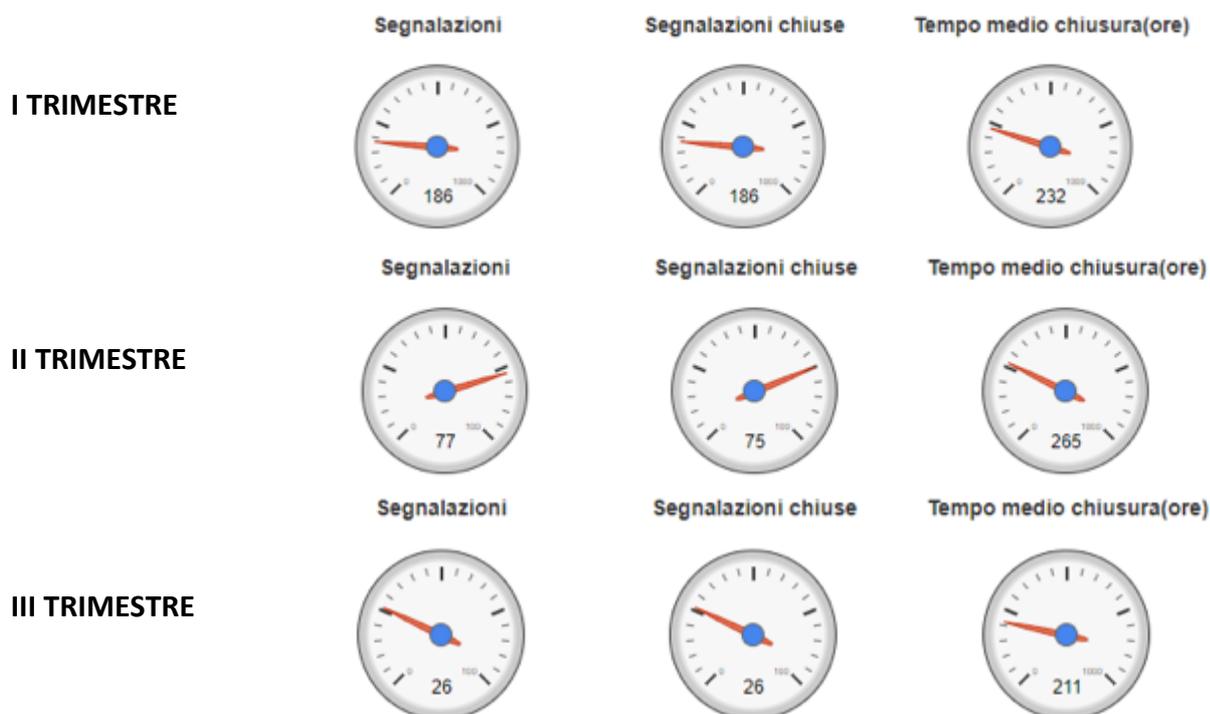
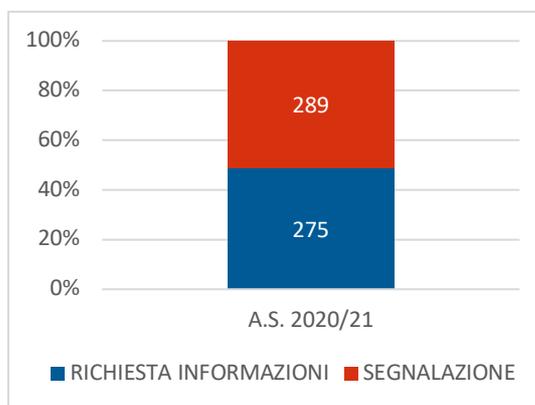


Figura 3-16 Suddivisione delle segnalazioni e richieste informazioni

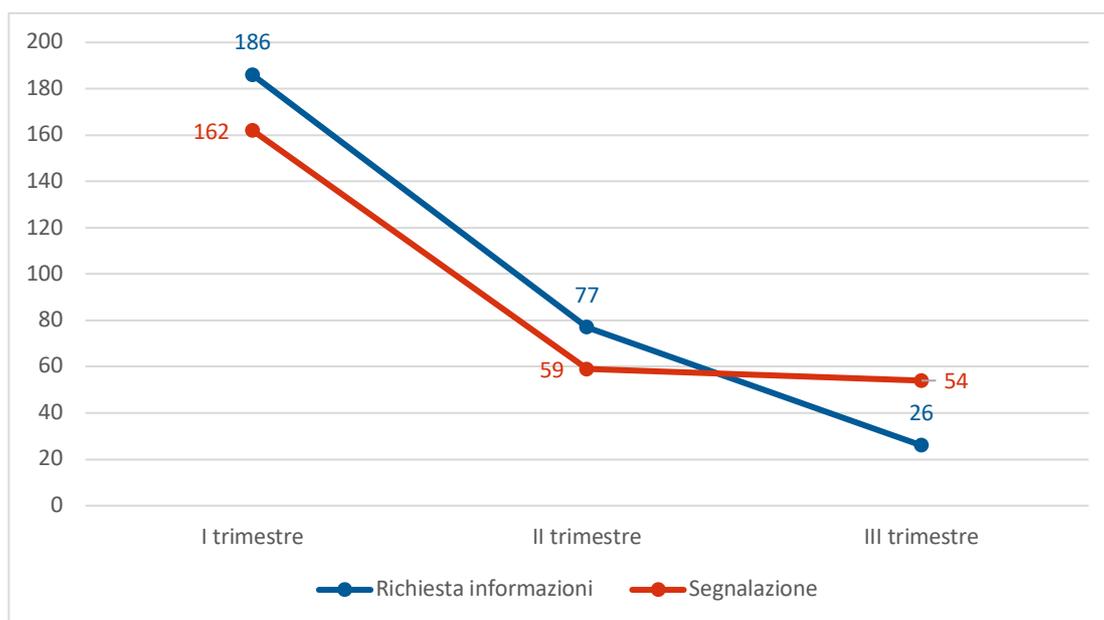
Attraverso il portale, gli utenti possono effettuare segnalazioni o inviare richieste di informazioni: le due voci si mantengono entrambe come per gli ultimi anni del precedente appalto attorno al 50%.



Analizzando nello specifico l'Anno Scolastico 2020/21, si può notare come il numero di richieste ricevute sia progressivamente calato nel corso dell'anno, una volta raggiunta una maggior stabilità della situazione sanitaria e una maggior conoscenza del servizio da parte degli utenti. Si evidenzia che il dato relativo al secondo trimestre risulta condizionato anche dalla chiusura delle scuole che ha avuto luogo nel mese di marzo 2021.



Figura 3-17 Trend delle segnalazioni e richieste informazioni ricevute nell'A.S. 2020/21



L'efficienza del processo di gestione delle segnalazioni e risposta alle stesse viene monitorato in continuo, anche per mezzo di specifici indicatori condivisi con il Comune di Bologna. Per l'Anno Scolastico 2020/21, si conferma un buon livello di efficienza, come mostrato dalle seguenti tabelle.

In merito ai ticket non gestiti nei termini, le cause sono state le seguenti:

- 11 ticket in ritardo per necessità di attesa di risposte anche dal Comune di Bologna.
- 4 ticket a causa di ritardi nel flusso di condivisione delle risposte.
- 4 ticket per la chiusura dei centri di cottura, causa emergenza COVID.
- 1 ticket per attesa di ricezione di una non conformità.
- 2 ticket relativi al secondo trimestre risultano ad ora ancora aperti.

Tabella 3.7 Efficienza del processo di gestione delle segnalazioni sul portale RiBò Scuola

	I trimestre	II trimestre	III trimestre	Totale	% SUL TOTALE
PRESA IN CARICO ENTRO 24 H O 1 GG LAVORATIVO	186	77	26	<b>289</b>	<b>100%</b>
PRIMA RISPOSTA ENTRO 5 GG LAVORATIVI	186	77	26	<b>289</b>	<b>100%</b>
RISPOSTA DEFINITIVA ENTRO 30 GG LAVORATIVI	177	70	24	<b>271</b>	<b>94%</b>
RISPOSTA NON DATA NEI TERMINI	9	7	2	<b>18</b>	<b>6%</b>

Tabella 3.8 Efficienza del processo di gestione delle richieste di informazioni sul portale RiBò Scuola

	I trimestre	II trimestre	III trimestre	Totale	% SUL TOTALE
PRESA IN CARICO ENTRO 24 H O 1 GG LAVORATIVO	162	59	54	<b>275</b>	<b>100%</b>
PRIMA RISPOSTA ENTRO 5 GG LAVORATIVI	162	59	54	<b>275</b>	<b>100%</b>
RISPOSTA DEFINITIVA ENTRO 30 GG LAVORATIVI	159	59	53	<b>271</b>	<b>99%</b>
RISPOSTA NON DATA NEI TERMINI	3	0	1	<b>3</b>	<b>1%</b>

Lo staff RiBò monitora le segnalazioni ricevute attraverso la categorizzazione delle stesse secondo tipologie definite. La categorizzazione è stata rivista a partire dall'A.S. 2020/21, rispetto al



quinquennio precedente, allo scopo di renderle più omogenee e dare maggior possibilità di analisi per trend (Figura 3-18). Nel corso dell'Anno Scolastico 2020/21, la maggior parte delle segnalazioni (45%) ha riguardato il gradimento del menu, mentre le segnalazioni non catalogate ("altro motivo"), che nel precedente quinquennio di appalto rappresentava oltre il 50% delle segnalazioni, è stato efficacemente ridotto all'11%, ottima indicazione della maggior efficacia dell'attuale sistema di caratterizzazione.

Figura 3-18 Motivazioni delle segnalazioni ricevute tramite portale RiBò (per macrocategorie)

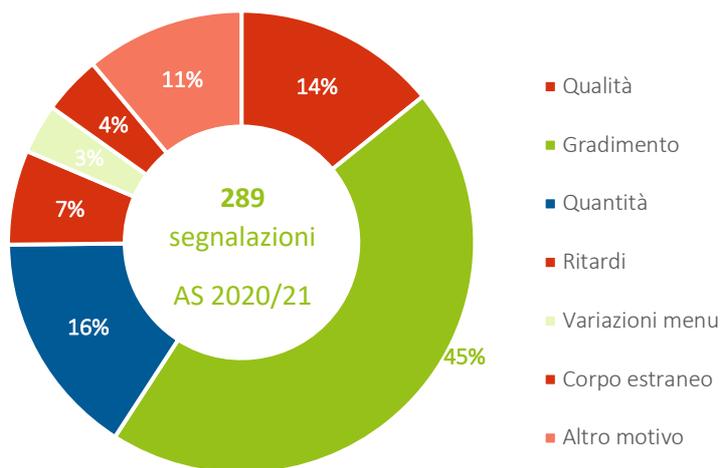
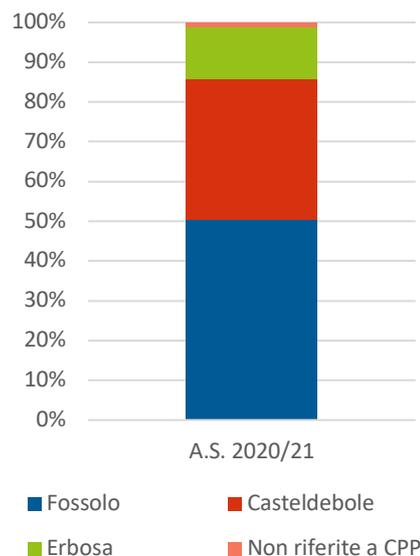


Figura 3-19 Suddivisione delle segnalazioni in base al CPP di riferimento



La suddivisione delle segnalazioni tra i tre CPP RiBò non ha subito variazioni di rilievo, mantenendosi coerente al numero di pasti prodotti nelle 3 unità operative.

### Formazione del personale

In linea con la filosofia del gestore del servizio CAMST che focalizza il proprio modello di business sulla centralità delle persone e sull'importanza di coltivare la conoscenza competenza, la gestione della formazione gioca un ruolo rilevante utile a garantire un alto livello di formazione ed informazione del personale coinvolto nel servizio.

Di seguito riassunte le principali attività di formazione sviluppate per il personale RiBò per l'AS 2020/21.

Tabella 3.9 Consuntivo della formazione erogata per l'A.S. 2020/21 (indicazione delle ore totali erogate)

TEMI TRATTATI	A.S. 2020/21
Caratteristiche dei prodotti alimentari 	13
Diete speciali 	616
Gestione delle eccedenze alimentari (progetto sul contenimento dello spreco) 	9
I C.A.M. - Criteri ambientali minimi e sostenibilità ambientale 	58



TEMI TRATTATI		A.S. 2020/21
Igiene alimentare e sistema di gestione per l'autocontrollo (HACCP)		459
Informatica		46
Organizzazione del servizio		79
Presentazione del servizio		133
Procedure aziendali		206
Pulizia e sanificazione		127
Sicurezza sul lavoro (D.LGS. 81/08)		240
<b>Ore totali erogate</b>		<b>1 985</b>

### 3.4 Rapporti con la comunità locale: collettività ed utenti

Il coinvolgimento ed il riscontro degli utenti è una delle chiavi rilevanti per il monitoraggio e miglioramento del servizio; attraverso indagini dedicate il servizio RiBò punta ad interfacciarsi con gli utenti.

Gli strumenti pianificati dal gestore del servizio per la gestione del tema della customer satisfaction spaziano da: assaggi ed indagini sul gradimento sul territorio, Customer satisfaction rivolta ai genitori ed Eventi Cucine Aperte.

L'Anno Scolastico 2020/2021 è stato tuttavia fortemente influenzato nella gestione del servizio dall'emergenza sanitaria, situazione che ha limitato l'effettuazione di taluni eventi e situazioni di coinvolgimento ed aggregativi, privilegiando in accordo con il comune di Bologna la sicurezza di tutti gli attori coinvolti.

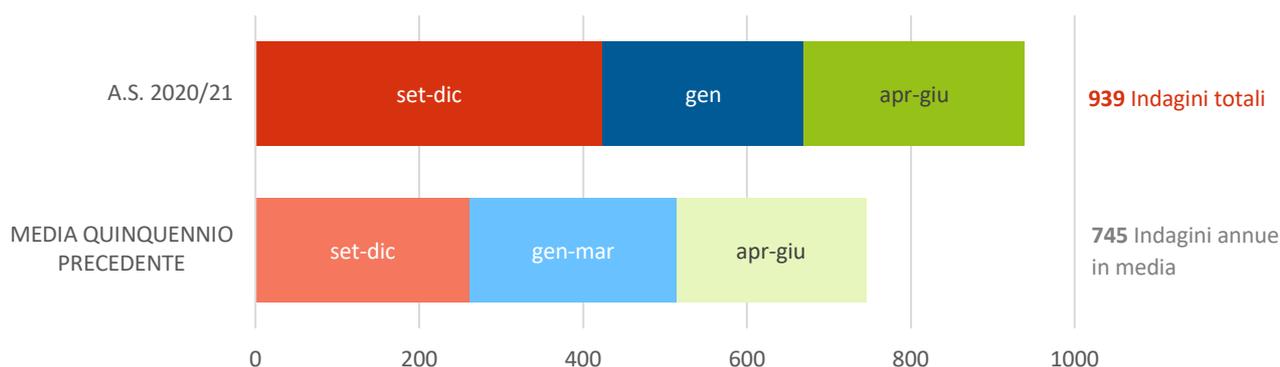
#### **Indagini sul gradimento del servizio sul territorio**

Le indagini di gradimento del servizio consentono di mantenere un continuo e costante monitoraggio del rapporto con la Comunità Locale.

Considerando la rilevanza della tematica, la frequenza di indagine sui gradimenti si è mantenuta ad un alto livello per l'intera durata del precedente appalto e si conferma in crescita nel corso dell'A.S. 2020/21.



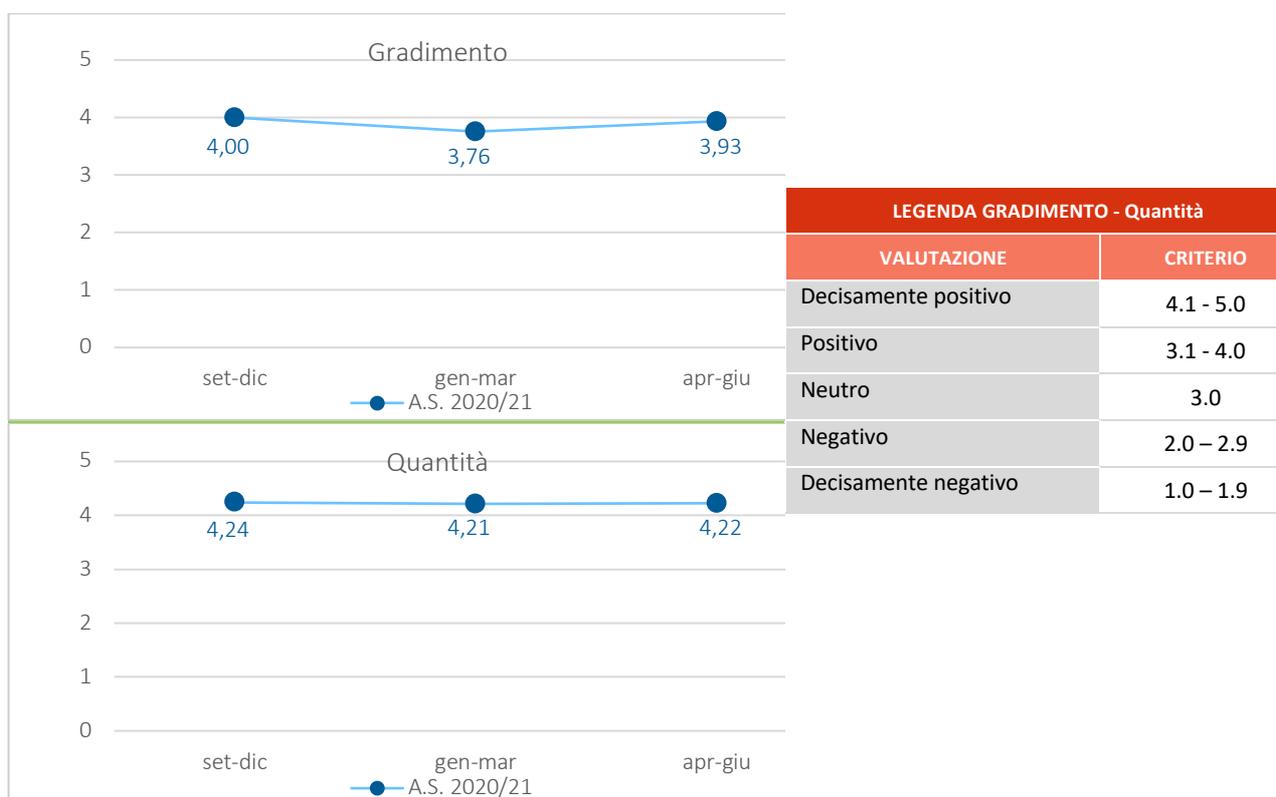
Figura 3-20 Numero di indagini di gradimento effettuate per trimestre



Le indagini sul territorio prevedono l'effettuazione di visite presso i refettori durante il servizio, l'osservazione dello stesso e la valutazione di due parametri: il gradimento dei pasti, la quantità consumata e, a partire da novembre 2020, la quantità di scarto percepito.

Di seguito si riporta l'analisi degli indici di gradimento derivante dall'indagine relativa all'Anno Scolastico 2020/21 dai quali è possibile notare come il gradimento si mantenga su valori molto positivi.

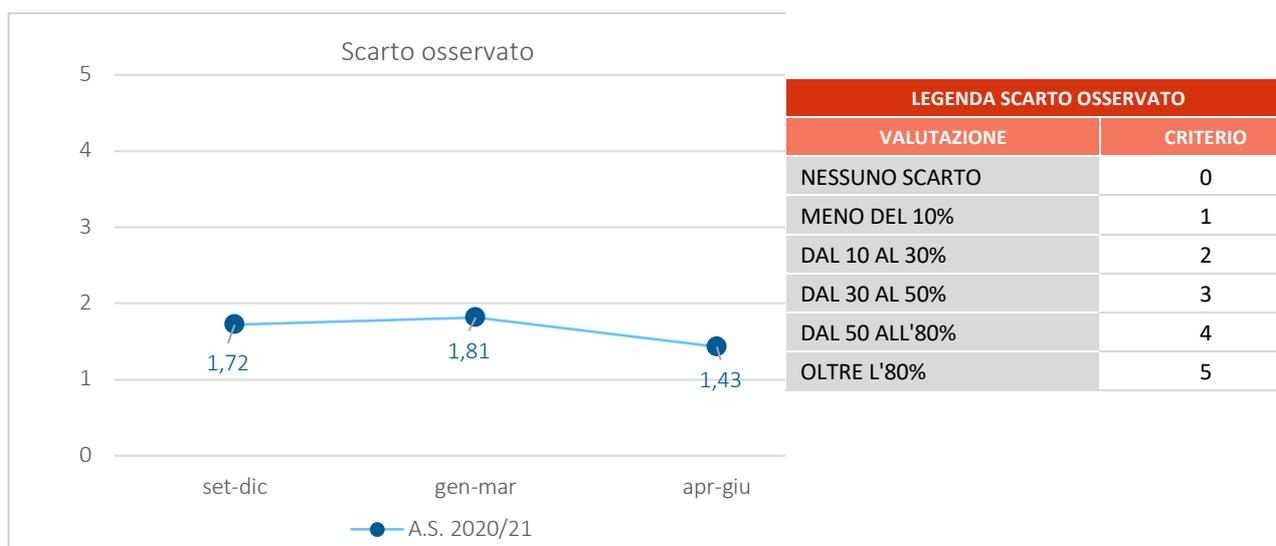
Figura 3-21 Andamento dei risultati relativi ad indagini di gradimento dei pasti forniti quantità



Il monitoraggio dello scarto osservato ha mostrato come i valori degli scarti osservati siano stati inferiori al 30% nel corso dell'intero anno scolastico.



Figura 3-22 Andamento dello scarto osservato



### Altre attività di verifica gradimento assaggi

Dal mese di gennaio RiBò ha avviato un'attività di rilevazione del gradimento dei nuovi piatti. L'attività si è svolta nel rispetto delle norme anti COVID intervistando con modulo cartaceo insegnanti o mediante indagine telefonica.

**2.434** Rilevazioni

**56** I piatti sottoposti all'analisi di gradimento

**33** I piatti con punteggio medio da 3 a 5

**20** i piatti che hanno avuto una valutazione superiore a 2

**3** i piatti con punteggio di gradimento inferiore a 2

**Scala di valutazione da 1: per nulla gradito a 5: molto gradito**

L'analisi ha permesso di individuare i piatti più graditi del servizio (punteggio medio superiore a 4):

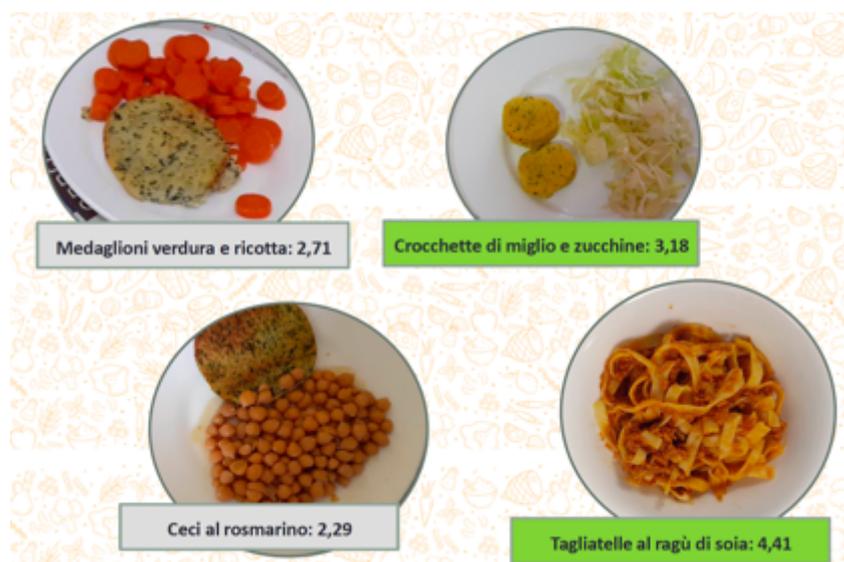
- Pollo con panatura alle mandorle (4,43)
- Tagliatelle al ragù di soia (4,41)
- Stortelli con sugo alla crema di mandorle (4,23)

i piatti meno graditi del servizio (punteggio medio inferiore a 2):

- Crocchette di ceci e miglio (1,74)
- Orzo con zucchine e zafferano: (1,83)
- Polpette di seppie (1,86)



Figura 3-23 Esempi di score del gradimento dei piatti o



### ***I Piatti da scoprire***

Il servizio RiBò, in accordo alle parti interessate (es. Ufficio Scuola, Commissione Mensa, SIAN di Bologna e AUSL) sviluppa nuove proposte di **piatti da scoprire**, nuove ricette create e proposte per dare una varietà di sapori al menu sempre maggiori, e per dare importanza ai prodotti stagionali ed ai piatti della trazione locale.

I piatti da scoprire proposti da RiBò sono consultabili sul portale [riboscuola.it](http://riboscuola.it), nella sezione “Ricerca menu”, identificati con apposita ICONA.



**Piatto da scoprire**



Figura 3-24 Sezione del portale RiBò scuola dedicata alla ricerca del menu, con indicazione dei piatti da scoprire

**Ricerca il menu della tua scuola**

Seleziona la scuola e/o il tipo di menu per consultare i piatti giorno per giorno.  
Se vuoi stampare il menu mensile clicca sull'icona verde "Scarica il menu in PDF" che trovi in fondo alla pagina.

Per conoscere i dettagli delle materie prime utilizzate visita la sezione dedicata! [Consulta le SCHEDE TECNICHE](#)

Scuola:  Tipo di menu:

**Visualizza**

Piatto da scoprire  
 Ricetta del mese  
 Piatto alternativo a rotazione  
 \*\*\* Contiene prodotto congelato

**NOTA:** la frutta consegnata potrebbe variare a seconda della disponibilità del fornitore.  
Nelle diete H, F, B, A non verrà erogata la cotoletta di carne o pesce solo nelle scuole servite da Casteldebole e Erbosa.

**Rapporti con Comune, CMC e CMS**

Tra i principali interlocutori di RiBò, oltre al Comune di Bologna, vi sono la Commissione Mensa Cittadina (CMC) e le Commissioni Mensa Scolastiche (CMS) organi costituiti con l'obiettivo di favorire l'ingaggio ed il coinvolgimento della collettività sul servizio.

Le commissioni vengono maggiormente coinvolte sui temi:

- Condivisione dei Menù,
- Gestione delle prove di assaggio,
- Condivisione ed avanzamento dei programmi di educazione alimentare,
- Rendicontazione avanzamento dei progetti.

	<b>14/12/20</b>
<b>TAVOLI MENU</b>	<b>25/02/21</b>
	<b>22/06/21</b>
	<b>17/12/20</b>
<b>CMC</b>	<b>28/06/21</b>



## 4 La gestione dei lavoratori e l'attenzione alla responsabilità sociale

Nel servizio RiBò trova applicazione la certificazione aziendale SA8000, posseduta sia dal gestore del servizio CAMST che dal Fornitore di personale non diretto, prevalentemente scodellatori.

La certificazione SA8000 costituisce il primo standard a livello internazionale con cui si garantisce che un'organizzazione sia socialmente responsabile, cioè s'impegni al rispetto delle regole dell'etica del lavoro e ricusi apertamente tutte le condizioni lavorative caratterizzate dalla disumanità, dallo sfruttamento, dall'iniqua retribuzione e dall'insalubrità del luogo di lavoro.



**511** | RISORSE (DIRETTE ED  
INDIRETTE)  
PER IL SERVIZIO  
STANDARD RIBO'

**88** | RISORSE AGGIUNTIVE  
PER GESTIONE  
EMERGENZA COVID<sup>3</sup>

**599** | RISORSE  
TOTALI  
AS 2020/21

*Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento*

Il Personale diretto Camst ammonta al 35% del personale per l'erogazione del servizio e trova maggior applicazione all'interno dei centri di cottura, il personale non diretto è utilizzato prevalentemente per le attività capillari di scodellamento nelle scuole servite.

*Tabella 4.1 Suddivisione per genere del personale interno ed esterno AS 2020/21 per servizio standard*

	AS 2020/21	
	♂	♀
Operativi per preparazione del pasto/diete/scodellatori diretti	29	132
Personale ufficio	1	19
Personale indiretto	41	289
<b>TOTALE</b>	<b>71</b>	<b>440</b>

*Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento*

Nei paragrafi seguenti, ricalcando i requisiti previsti dallo standard SA8000, si riportano i principali indicatori a supporto della gestione dei temi di responsabilità sociale della forza lavoro, a chiusura e riportato un breve paragrafo di rendicontazione anche per il personale indiretto, si ricorda che la presenza di una certificazione SA8000 per entrambe le realtà personale diretto ed indiretto è garanzia di un sistema certificato e verificato da organismo esterno del rispetto e dell'impegno in ambito responsabilità sociale.

<sup>3</sup> Personale indiretto



## 4.1 Lavoro minorile



### Tutela del lavoro minorile e dei giovani lavoratori (16-18 anni).

Non è adoperata forza lavoro minorile nell' servizio del servizio RiBò, il rispetto del requisito è garantito attraverso le procedure selezione ed assunzione del personale e dal controllo della catena di fornitura. Il gestore del servizio attua un **controllo della soglia di età** per l'accesso al lavoro ed il **rispetto dei requisiti per l'impiego di giovani lavoratori** (16-18 anni di età).

Tabella 4.2 Anzianità anagrafica per genere dei dipendenti diretti RiBò

FASCIA DI ETÀ [anni]	AS 2020/21	
	♂	♀
<18	0	0
18-29	3	4
30-40	6	18
41-50	11	51
51-60	9	63
>60	1	14

Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

## 4.2 Lavoro forzato ed obbligato



### Contrasto al lavoro forzato ed obbligato.

Il Servizio RiBò non ricorre a contrasta forme di lavoro forzato ed obbligato, tutto i lavoratori sono gestiti attraverso forme contrattuali nazionali, trova applicazione il **CCNL Pubblici Esercizi, Ristorazione Collettiva e Commerciale e Turismo e** contratti integrativi di secondo livello sottoscritti con i sindacati., tutti i lavoratori coinvolti lavorano liberamente. Di seguito si riportano due indicatori indice della libertà di gestione all'interno del lavoro di eventi quali la gestione della maternità e del diritto allo sciopero o all'associazione sindacale.

Tabella 4.3 Ore di permesso

	AS 2020/21
ORE DI PERMESSO PER MATERNITA'	1.746
ORE DI PERMESSO SINDACALE	579
ORE DI SCIOPERO	0

Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

Attraverso i canali di segnalazioni previsti dallo standard non risultano inoltre pervenute alcune segnalazioni dai lavoratori correlati a tale requisito.

## 4.3 Salute e sicurezza



### Tutela e prevenzione della salute e sicurezza dei lavoratori



Il gestore del servizio RiBò ha implementato è certificato un sistema di gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro all'interno della propria organizzazione, sistema che stabilisce come migliorare la sicurezza e la salute e il benessere dei lavoratori, ridurre i rischi in ambito lavorativo, permettendo così di aumentare le performance, tenendo conto dell'interazione tra azienda, contesto e business.

Tabella 4.4 Indicatori correlati a salute e sicurezza RiBò

	AS 2020/21
Ore lavorate	35.600
Numero di infortuni	1
Numero di giorni persi per infortuni	108
Numero richieste malattie professionali	0

Tabella 4.5 Indici infortunistici RiBò

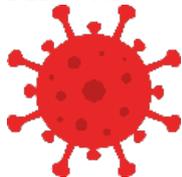
	AS 2020/21
INDICE DI FREQUENZA <i>correla il numero di infortuni alla misura dell'esposizione al rischio</i>	29,08
INDICE DI GRAVITA' <i>mette in relazione la gravità dell'infortunio e la misura dell'esposizione</i>	3,03

L'unico infortunio registrato è derivante da un taglio di un operatore, una delle principali causali di rischio del comparto di riferimento in ambito di ristorazione. Nel corso dell'Anno scolastico 2020/2021 non si sono registrate malattie professionali confermando il dato storico sul precedente appalto.

*Nell'AS 2020/2021 si segnala il miglioramento correlato alla Disposizione Servizio in merito alla Modalità di utilizzo compattatore elettroidraulico.*

Ovviamente la gestione della sicurezza oltre a monitorare e gestire i rischi correlati alla specifica attività lavorativa nel 2021 ha dovuto affrontare e gestire l'emergenza sanitaria COVID che, anche se non può essere considerato un rischio diretto dell'attività lavorativa, ha influenzato nell'applicazione dei protocolli l'organizzazione e gestione del servizio. Allo scopo il gestore ha attuato le misure necessarie per limitare i rischi dei lavoratori e degli utenti del servizio consentendo l'erogazione di un servizio sicuro.

**“PROTOCOLLI  
E MISURE PER LA  
SICUREZZA DEI  
DIPENDENTI E DEGLI  
UTENTI AI TEMPI  
DEL COVID”**



Anche l'Anno Scolastico 2020/2021 è stato fortemente influenzato dall'emergenza sanitaria COVID, situazione che ha avuto impatto sia sulla pianificazione delle attività di coinvolgimento ed educative del servizio sia sulle prassi operative di gestione delle attività, tra cui la sospensione del servizio nel mese di marzo 2021.

Ai fini della gestione emergenze le principali azioni introdotte per la gestione dell'epidemia risultano:

- Unità operativa dedicata all'emergenza COVID 19 del gestore del servizio coordinata dalla Direzione Generale CAMST.
- comunicazioni ed informative volte al contrasto e contenimento della diffusione dell'epidemia a tutto il personale adeguate nel tempo alle disposizioni normative o regolamentari emanate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri o dal Ministero della Sanità.
- Predisposizioni di “Disposizioni di servizio” ed attuazione ed aggiornamento del “Protocollo per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro” e loro pubblicazione sull'intranet aziendale per un più facile reperimento.



- Definizione di un dedicato regolamento per lo scodellamento AS 2020-21 per il servizio RiBò.
- Formazione ed informazione delle risorse coinvolte nel servizio sui temi di gestione dell'emergenza sanitaria.
- Adozione da ottobre 2020 della DS CONTACT TRACING, una disposizione interna per il tracciamento dei contatti stretti aziendali in caso di positività al COVID di un dipendente: al fine di gestire in tempi rapidi le diverse segnalazioni e prevenire potenziali focolai epidemici.

**Nei refettori tutte le postazioni di consumo del pasto sono definite preventivamente nel rispetto delle distanze di sicurezza garantendo il rispetto della distanza di 1 metro tra gli utenti.**

#### 4.4 Libertà di associazione e diritto di contrattazione collettiva

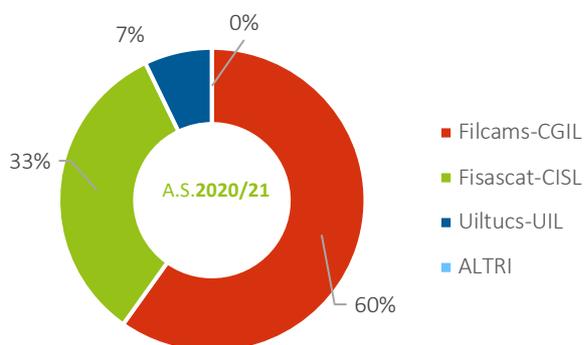


*Garanzia del diritto della libertà di associazione e contrattazione collettiva.*

La **libertà di associazione** è alla base del progresso sociale ed economico; ad essa si collega il riconoscimento effettivo del diritto alla contrattazione collettiva, dove la libertà di parola e di rappresentanza rappresentano aspetti fondamentali di un lavoro dignitoso e pluralista. Al personale RiBò viene garantita la libertà di aderire ai sindacati, di contrattare collettivamente con l'organizzazione, di eleggere i propri rappresentanti e di svolgere attività sindacali. È inoltre garantita l'assenza di discriminazione per gli iscritti al sindacato o dei loro rappresentanti, la disponibilità locali aziendali per la realizzazione delle riunioni sindacali.

Di seguito si riportano alcuni degli indicatori monitorati in relazione al requisito specifico.

*Figura 4-1 Suddivisione delle sigle sindacali rappresentate*



*Tabella 4.6 Dati relativi alla libertà di associazioni*

	AS 2020/21
N° iscritti al sindacato	116
N° RSA/RSU	5
N° ore di permesso sindacale	579
N° ore di sciopero	0

Gli iscritti al sindacato costituiscono circa il 65% del personale diretto.

Nell'Anno Scolastico 2020/21 non sono stati registrati scioperi, si sono invece svolte regolarmente le attività sindacali di incontro.



## 4.5 Discriminazione e pratiche disciplinari



*Contrasto alla discriminazione ed utilizzo di un sistema equo di pratiche disciplinari.*

Nella gestione del personale è perseguito il **principio di inclusione, uguaglianza e parità di trattamento**, non sono tollerati ed ammessi comportamenti discriminatori (es. per criteri di età, razza, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, opinioni politiche o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione etc.) nei processi di gestione del personale tra cui assunzione, avanzamenti di carriera, accesso alla formazione, gestione dei turni. I provvedimenti disciplinari sono gestiti in accordo alla legislazione e gli accordi applicabili.

*Tabella 4.7 Indicatori Dipendenti extracomunitari, disabili e provvedimenti disciplinari*

	AS 2020/21
N° dipendenti extracomunitari	17
N° dipendenti con disabilità	3
N° provvedimenti disciplinari erogati	1



Come previsto dal sistema di gestione SA8000, ai dipendenti vengono messi a disposizione canali di segnalazione in cui far pervenire, anche in forma anonima, reclami segnalazioni e proposte di miglioramento in ambito SA8000. Per l'Anno Scolastico 2020/21 non sono pervenute segnalazioni dai CPP del servizio RiBò.

## 4.6 Orario di lavoro e retribuzione



*Corretta gestione dell'orario di lavoro ed equa retribuzione*

La **corretta gestione ed organizzazione dell'orario di lavoro** e la **giusta retribuzione** che permetta il bilanciamento tra vita professionale e personale nel rispetto dell'individuo e della società di cui esso è parte è uno dei principi del sistema di gestione di responsabilità sociale che il gestore del servizio ha deciso di sottoscrivere.

Tali principi sono degli elementi base nell'organizzazione del servizio per effettuare un servizio sostenibile che possa garantire una corretta ed organizzata preparazione e consegna dei pasti ai plessi scolastici.





Gli orari di lavoro dei tre Centri di Produzione Pasti (CPP)<sup>4</sup>:

- CPP CASTELDEBOLE: uffici 7.00- 14.30 – cucina dalle ore 05.30 alle 16.00 su 4 turni;
- CPP ERBOSA: uffici dalle 7.00 - 15.30 – cucina dalle ore 05.30 alle ore 15.30 su 3 turni;
- CPP FOSSOLO: uffici 7.30 -15.30 - cucina dalle ore 05.00 alle ore 17.00 su 5 turni.

Figura 4-2 Suddivisione ore lavorate per il servizio RiBò

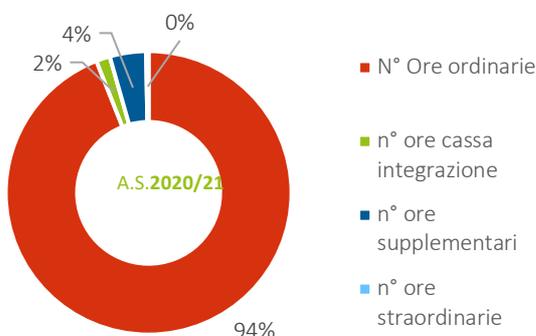
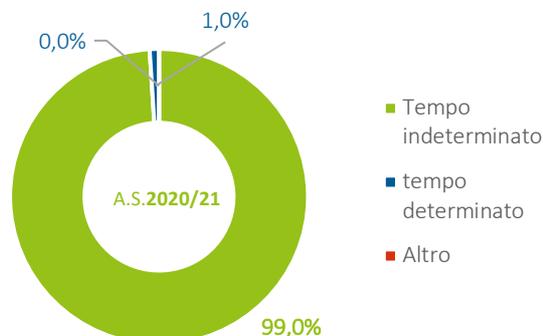


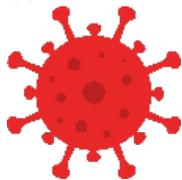
Figura 4-3 Suddivisione dei contratti nel servizio RiBò



IL lavoro straordinario è di base utilizzato per gestire situazioni impreviste, nell'ambito del servizio RiBò per l'Anno Scolastico 2020/21 solo lo 0,3% del lavoro realizzato è classificato come lavoro straordinaria. Lo stesso è retribuito con le maggiorazioni previste dai contratti applicabili.

Causa COVID sono state realizzate nell'Anno Scolastico 2020/2021 22.004 ore di cassa integrazione<sup>5</sup>. L'analisi delle forme contrattuali evidenzia che il 99% della forza lavoro diretta è gestita con contratti a tempo indeterminato.

**Il supporto alle persone a fronte dell'emergenza COVID**



*Nell'ambito del **progetto di sostegno al reddito e microcredito** avviato dal gestore già da qualche anno per i dipendenti che si trovano in situazione di difficoltà familiare, nel 2020 è stato istituito un **plafond straordinario** per finanziare aiuti tramite il microcredito a supporto dei dipendenti colpiti più pesantemente dalla crisi economica derivata dall'emergenza sanitaria Covid-19. Le richieste di sostegno sono pervenute allo Sportello persone. Il microcredito ha permesso a queste persone di ottenere un po' di respiro finanziario, in attesa di poter ripartire*



## 4.7 Personale non diretto

Per l'erogazione del servizio RiBò sono impiegate risorse del gestore del Servizio Camst che adopera personale diretto e una quota di personale, prevalentemente per le attività di scodellamento, messe a disposizione da un fornitore esterno qualificato.

<sup>4</sup> le attività possono essere soggette a variazione dipendenti delle preparazioni richieste per gli specifici menù.

<sup>5</sup> Integrazione salariale pari all'80% della retribuzione lorda, con un limite di massimale di 939,89 euro lordi per retribuzioni uguali o inferiori a 2.159,48 euro/mese lordi, e di 1.129,66 euro lordi per retribuzioni superiori a 2.159,48 euro/mese lordi



*CERTIFICAZIONI DUSSMANN*

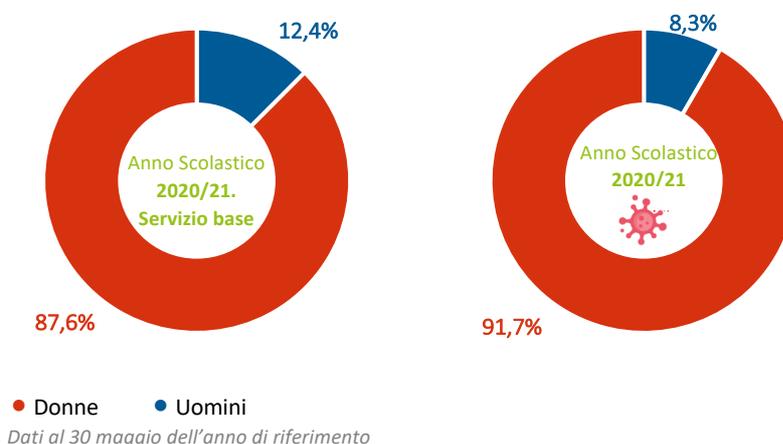
*ISO 9001: Sistema di gestione della qualità  
ISO 14001 e Regolamento EMAS: Sistemi di gestione ambientali  
ISO 45001: Sistema di gestione della salute e sicurezza  
SA8000: Sistema di gestione di responsabilità sociale  
ISO 37001: Sistema di gestione anticorruzione*



Il Personale Dussmann all'interno del servizio RiBò è adoperato prevalentemente per supportare l'attività capillare di scodellamento all'interno delle **167** scuole servite, solo allo scopo utilizzate 330 risorse corrispondenti al 64% della forza totale del servizio.

Per l'AS 2020/2021 per fronteggiare l'emergenza sanitaria COVID ed attuare le misure specifiche per la gestione dell'emergenza sono state utilizzate allo scopo circa 90 risorse aggiuntive.

*Figura 4-4 Suddivisione del personale Dussmann servizio base e personale per emergenza COVID*



*Segnaliamo che la selezione del fornitore in possesso, tra l'altro, della certificazione SA8000 di responsabilità sociale ed ISO 45001 per la salute e sicurezza è un elemento di valore aggiunto e migliorativo del servizio a tutela della filiera di riferimento del servizio RiBò.*

Di seguito in coerenza con i dati presentati per il personale Camst sono presentati i principali indicatori utili a verificare, oltre al già presente sistema certificato SA8000, il rispetto e la gestione dei temi sociali nella gestione della forza lavoro.

Ai fini della trasparenza del dato è opportuno evidenziare che il dato dello spaccato è riferito al personale diretto Dussmann: 179 addetti, non comprensivo ad oggi del personale associato ad agenzie interinali ed il personale adoperato per la gestione dell'emergenza sanitaria COVID (copertura dati 54% delle risorse del personale non diretto del servizio base).



Tabella 4.8 Anzianità anagrafica per genere del personale RiBò non diretto

FASCIA DI ETÀ [anni]	Anno Scolastico 2020/21	
	♂	♀
<18	0	0
18-29	0	6
30-40	2	40
41-50	9	68
51-60	4	39
>60	2	9

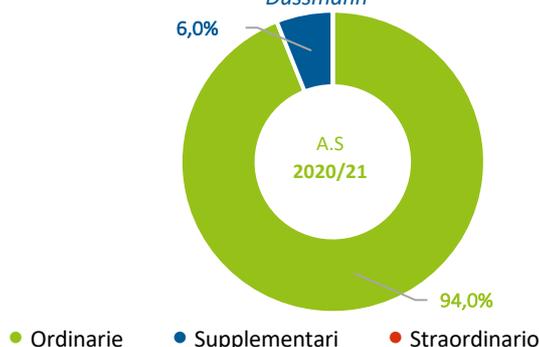
Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento<sup>4</sup>

● Ore ordinarie ● Ore supplementari ● Ore straordinarie

Ai fili della libertà di associazione si segnala che il 35% del personale indiretto Dussmann è iscritto al sindacato.

La ripartizione delle ore di lavoro è gestita completamente come orario ordinario e supplementare non risultano presenti per AS 2020/21 applicazione di straordinario nell'appalto RiBò per il personale indiretto.

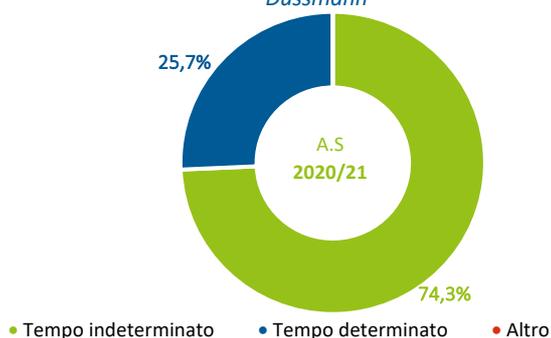
Figura 4-5 Suddivisione ore lavorate per il personale indiretto Dussmann



Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

In relazione ai contratti di lavoro anche per il personale diretto Dussmann la forma di contratto prevalente è rappresentata dai contratti a tempo indeterminato.

Figura 4-6 Suddivisione dei contratti per il personale indiretto Dussmann



Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

Ai fini della gestione sicurezza si sottolinea la presenza del sistema di gestione certificato ISO45001 in riferimento all'AS 2020/21 sono stati registrati nell'appalto RiBò da Dussmann 3 infortuni con un totale di 79 giorni persi per infortuni. La categorizzazione degli eventi ha segnalato come tipologia di infortuni:

- Contusione.
- Caduta.
- Sollevamento/spostamento.



## 5 Dimensione economica

Il Servizio RiBò si configura nell'ambito di un appalto promosso dal Comune di Bologna e regolato da un disciplinare di appalto ed un'offerta di gara.

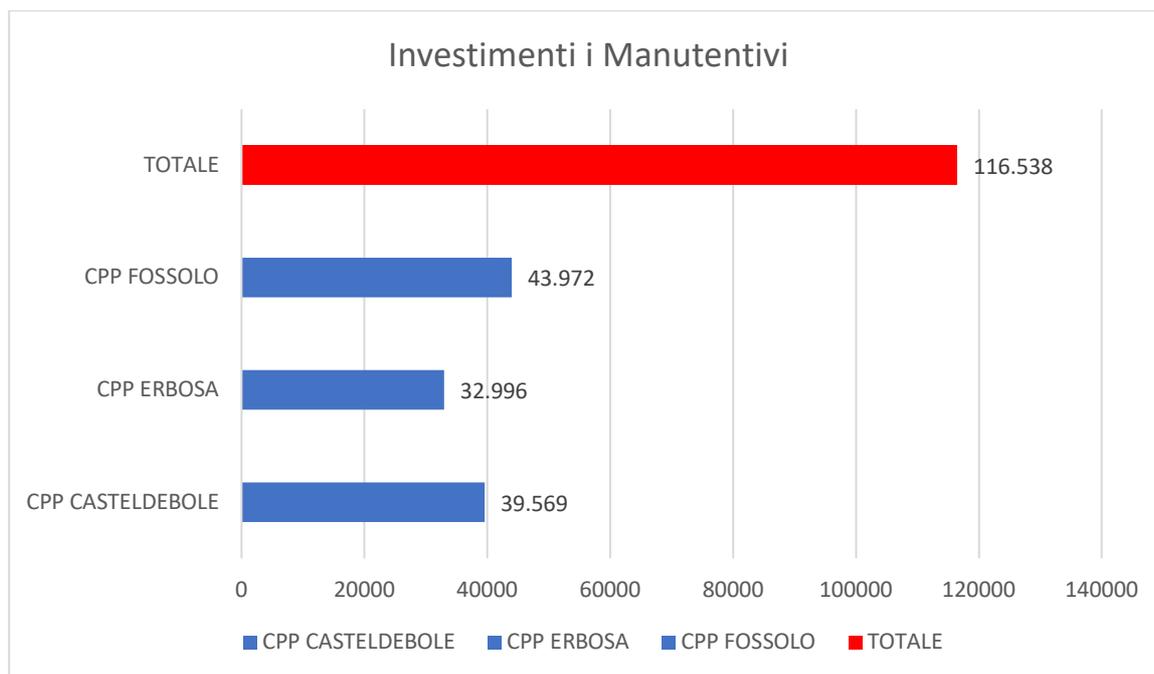
In questa sezione del bilancio si riporta un inquadramento degli investimenti più rilevanti associati al servizio di ristorazione, tale sezione nell'arco del quinquennio di appalto verrà arricchita con gli opportuni aggiornamenti in modo da dare al lettore un quadro di come si interviene sul miglioramento e mantenimento del servizio.

Al fine di fornire un quadro completo si premette che a differenza dell'appalto precedente nel nuovo ciclo di appalto non risultano presenti le importanti attività di predisposizione ed avvio del sito internet la cui funzione rimane attiva, e soggetta ad eventuali miglioramenti, nel secondo ciclo di quinquennio di appalto.



### Investimenti sulle attività manutentive

La manutenzione degli impianti è un'importante attività preventiva e correttiva per assicurare strumenti ed attrezzature adeguati a un servizio sicuro e di qualità.





### Investimenti sulle attività comunicative

La comunicazione è uno strumento di supporto indispensabile per il servizio di ristorazione sia per consentire la giusta informazione che assicurare il coinvolgimento delle parti interessate.

Il principale strumento di comunicazione come già riportato nel bilancio è riferito al portale [riboscuola.it](http://riboscuola.it) che anche nel nuovo ciclo di appalto rappresenta il principale HUB di intercambio di informazioni per gli utenti.

Oltre al portale sono inoltre presenti, comunque, altre attività accessorie volte a coordinare ed aggiornare la comunicazione tra le parti interessate, di seguito i principali investimenti relativi all'Anno Scolastico 2020/21.

**39.500 €**

#### Principali attività di comunicazione

- Ufficio Stampa e Pubbliche Relazioni
- Gestione e aggiornamento news e rubriche del sito [riboscuola.it](http://riboscuola.it)



### Investimenti sui progetti di educazione alimentare ed ambientale

Il Servizio RiBò prevedeva un importante piano di Progetti di educazione alimentare e alla sostenibilità al fine di tradurre in maniera concreta l'approccio sistemico psico-sociosanitario-educativo perseguito dal servizio. Purtroppo, l'emergenza sanitaria COVID-19 che ha interessato l'AS 2020/21 ha limitato la realizzazione di tutte le attività aggregative in favore della tutela di tutti gli utenti e le risorse del servizio.

Le attività progettuali in accordo con il Comune di Bologna sono state ripianificate nel paragrafo 7.2 Pianificazione progetti di coinvolgimento e comunicazione di educazione alimentare ed ambientale è possibile visionare il preventivo delle attività educative e di coinvolgimento pianificate per AS 2021/22.

**1.275 €**

Stampa di 500 locandine finalizzate alla campagna di distribuzione borracce<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Attività sospesa.



## 6 Dimensione ambientale

Uno degli impegni presi con il servizio RiBò è l'attenzione all'ambiente e al territorio locale. Attraverso il Sistema di Gestione Ambientale CAMST RiBò è in grado di garantire il pieno rispetto della legislazione ambientale, il controllo ed il monitoraggio dei propri aspetti ambientali ed il miglioramento delle prestazioni.

### 6.1 Approvvigionamento delle materie prime



Il servizio RiBò prevede una politica di approvvigionamento che miri in maniera integrata ad offrire un servizio di qualità, nel rispetto dei requisiti di sicurezza alimentare e con un'attenzione all'ambiente ed al territorio locale, questa integrazione è resa possibile dallo sviluppo dei seguenti principi cardine delle politiche di acquisto.

#### I principi della politica di acquisto RiBò

- **Ottimizzazione degli imballaggi:** soluzioni che riducano pesi/volumi.
- **Etichettatura:** prediligere imballaggi con etichettatura ambientale.
- **Prodotti biodegradabili:** scelta di prodotti monouso biodegradabili.
- **Scelta prodotti biologici.**
- **Prevalenza di prodotti freschi rispetto ai surgelati.**
- **Scelta privilegiata di fornitori locali.**
- **Promozione Filiera corta.**
- **Mezzi di trasporto sostenibili.**
- **Ove possibile utilizzo di materiali riutilizzabili:** utilizzo di supporti riutilizzabili per il trasporto merci.
- **Ottimizzazione dei trasporti.**

### 6.2 fase di produzione



#### Gestione dell'energia

Uno dei principali aspetti ambientali connessi all'attività di ristorazione scolastica è il consumo di energia presso i centri di cottura, attraverso lo specifico software gestionale Euclide vengono mantenuti sotto controllo i consumi energetici.

RiBò mantiene un approccio di trasparenza in merito alle proprie attività e per questo motivo rende disponibili i risultati di consumo all'interno del proprio bilancio. Le seguenti figure mostrano il trend dei consumi energetici complessivi del servizio RiBò (come somma dei tre CPP coinvolti), indicando i valori medi di energia consumata per pasto nell'Anno Scolastico 2020/21.



In relazione alla corretta lettura dei dati è opportuno specificare che il consumo di gas comprende sia l'attività di cottura che il riscaldamento dei locali dei CPP: per questo motivo, risulta notevolmente influenzato da inverni rigidi (considerando che il consumo di gas a fini di riscaldamento rappresenta in media oltre l'80% del consumo totale di gas).

L'incremento dei consumi elettrici è collegato principalmente alle variazioni di disponibilità delle materie prime, ed al conseguente aumento della quantità di surgelati; questi ultimi sono caratterizzati da un maggiore consumo di energia elettrica per la fase di conservazione e di gas metano per la cottura.

Figura 6-1 Consumi di energia elettrica del Servizio RiBò, per singolo pasto

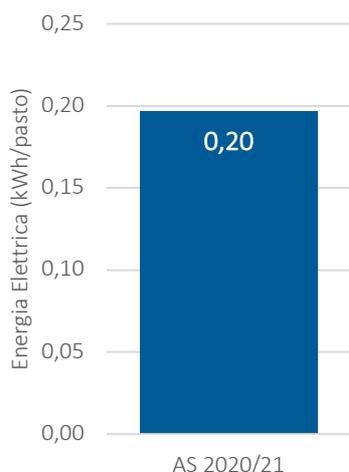
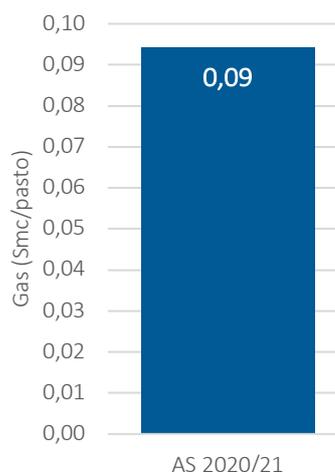
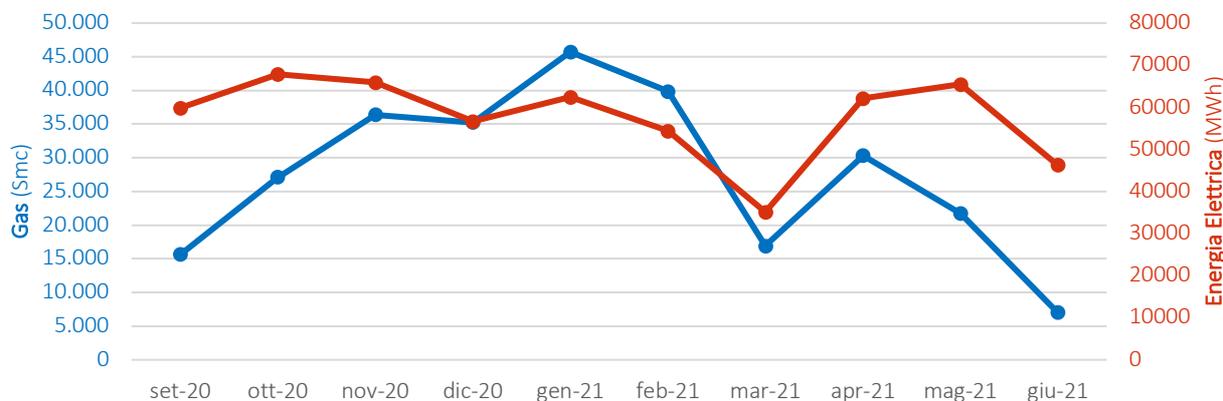


Figura 6-2 Consumi di gas metano del Servizio RiBò, per singolo pasto



Si riporta di seguito il dettaglio della tendenza mensile dei consumi per l'anno scolastico 2020/21. Si può notare come vi sia un picco basso (sia per gas che per energia elettrica) nel mese di marzo 2021, durante il quale il servizio è stato sospeso per oltre tre settimane, e anche nel mese di giugno 2021, durante il quale il servizio è stato svolto dal solo CPP di Fossolo. Anche il mese di dicembre risulta fortemente condizionato dalla chiusura natalizia.

Figura 6-3 Consumi di energia del Servizio RiBò nel corso dell'Anno Scolastico 2020/21



### **Pulizia e sanificazione**

Le operazioni di pulizia e sanificazione sono progettate per assicurare elevati standard di igiene, ridurre i rischi e minimizzare l'impatto ambientale attraverso la selezione dei prodotti, attrezzature, macchinari e metodologie di lavoro.

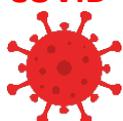
Al fine di assicurare prestazioni di sostenibilità ambientale:

- Sono utilizzati prodotti ecocompatibili preferibilmente con Certificazione Marchio ECOLABEL e Prodotti Concentrati e Super concentrati che consentono la riduzione dell'impatto ambientale degli imballaggi.
- È in previsione di utilizzare per la pulizia dei CPP, ad oggi operativo solo sul CPP Fossolo, un sistema di pulizia basato su pre-impregnatura di panni e Mop in microfibra riutilizzabili e rigenerati mediante sanificazione dopo ogni utilizzo

### **Pulizia del CCP Progetto avviato per il CPP Fossolo**



### **Sanificazione e COVID**



In osservanza a quanto prescritto dalle Direttive del Ministero della Salute, RiBò ha attuato specifici protocolli di sicurezza, per fornire ai lavoratori le istruzioni operative necessarie allo svolgimento delle attività presso i centri di cottura.

In tali protocolli sono state definite le corrette misure preventive e i comportamenti che devono tenere gli operatori, nonché le necessarie procedure di sanificazione degli ambienti di lavoro e delle attrezzature.

Sono inoltre stati effettuati gli opportuni interventi sugli impianti di aerazione.

### **Gestione rifiuti**

La principale tipologia di rifiuti prodotta nei centri di cottura RiBò deriva dagli scarti di produzione e dagli imballaggi degli ingredienti, la cui gestione viene effettuata, secondo quanto previsto dal Sistema di Gestione Ambientale CAMST, mediante la nomina per ogni CPP di un responsabile che monitora la corretta applicazione delle procedure ed istruzioni, sviluppate in accordo alla normativa vigente.



I principali rifiuti prodotti nei plessi di distribuzione oltre agli scarti alimentari sono rappresentati dalle stoviglie monouso. Nel corso degli anni di appalto, RiBò ha investito nella progressiva sostituzione dei piatti in materiale monouso con piatti di ceramica, con conseguente riduzione dei rifiuti, presso tutte le scuole dotate di lavastoviglie.

Purtroppo, tale tendenza è stata annullata dall'emergenza COVID, in quanto per l'Anno Scolastico 2020/21 l'utilizzo di stoviglie monouso è stato fondamentale al fine di garantire la sicurezza di tutti gli utenti, presso tutti i plessi scolastici. Nel corso dell'anno, in alcune scuole è stato possibile implementare tutte le misure di sicurezza utili al ritorno dell'utilizzo di stoviglieria in ceramica, ma tale applicazione è stata molto limitata: ad aprile 2021, tra le scuole primarie, l'utilizzo della ceramica è stato effettuato su tutti i pasti per il 24% delle scuole, solo su una parte dei pasti per il 59%, mentre il restante 17% ha continuato a adottare solamente stoviglieria monouso.



Il servizio di ristorazione RiBò pone grande attenzione all'aspetto ambientale connesso alla produzione di scarti durante l'erogazione dei pasti presso le scuole: la riduzione di tali scarti è fondamentale, anche in relazione agli obiettivi di miglioramento del servizio stesso. Come già realizzato nel quinquennio precedente anche il nuovo ciclo di appalto prevedeva la realizzazione di uno specifico progetto in collaborazione con Last Minute Market, progetto tuttavia sospeso per l'emergenza Covid e ripianificato per l'Anno Scolastico 2021/22.



## 7 Progetti ed obiettivi di miglioramento

Il nuovo appalto del Servizio è stato contraddistinto da alcuni elementi migliorativi finalizzati all'ottimizzazione sia della gestione sia della qualità e sostenibilità. Si riportano di seguito in chiave di massima trasparenza i piani e le azioni di miglioramento nonché le attività di comunicazione/coinvolgimento, in un prospetto sia **consuntivo** delle attività effettuate e **preventivo** delle attività in pianificazione per la gestione dell'appalto.

Tabella 7.1 Legenda per la lettura del prospetto consuntivo e preventivo delle azioni di miglioramento

	Attività completate, progetti o azioni già finalizzate ed integrate nel servizio
	Attività avviate o imparzialmente integrate nel servizio.
	Attività operativamente non avviate per cui è necessaria o la finalizzazione della fattibilità tecnica operativa o la pianificazione dei lavori
-	Attività attualmente non richiesta

### 7.1 Azioni di miglioramento da capitolato

#### Report di aggiornamento

ATTIVITÀ	ATTUAZIONE	STATO	APPROFONDIMENTO
Report aggiornamento schede tecniche	Migliorare la disponibilità dell'elenco delle schede tecniche di tutti i prodotti alimentari e del materiale non alimentare in uso presso i refettori, in un dato periodo di riferimento riportando date di attivazione e dismissione		
Report caratteristiche materie prime	Migliorare il report materie prime con l'elenco delle materie prime utilizzate per CPP e totale, articolato per categorie e sottocategorie, espresso in Kg e in percentuale relativa ad ogni singola categoria (biologico, filiera corta, DOP/IGP, filiera nazionale, fresco, surgelato). Una sintesi del report materie prime deve essere pubblicata sul portale della refezione		
Indicatore qualità del servizio materie prime	Specifico Indicatore del servizio relativo all'incidenza delle diverse tipologie in Kg (Biologico, IGP, DOP, Km zero, provenienza italiana, provenienza UE, fresco, surgelato) sul totale delle materie prime		Da dicembre 2020 i report sono stati adeguati alle richieste, in fase di attesa approvazione per pubblicazione
Report mensili sulle materie prime e sulle non conformità rilevate ai fornitori	Predisposizione piano mensile delle analisi dei fornitori (coerente con quanto offerto in gara allegato 1.2.2) e il report degli esiti delle analisi dei fornitori		
Upgrade dei prodotti e ampliamento della gamma proposta	Messa a disposizione e della lista di prodotti e schede tecniche con caratteristiche migliorative rispetto a quelli attualmente approvate.		<b>Aggiornamento continuo</b> Le attuali caratteristiche delle materie prime sono già ad un alto livello qualitativo, L'ufficio acquisti Camst è alla costante ricerca di prodotti migliorativi soprattutto relativi ai prodotti dietetici.
Report delle indisponibilità momentanee dei prodotti biologici	Miglioramento del report di indisponibilità dei prodotti biologici (tra cui pagina di riepilogo mensile per referenze mancanti e numero di giornate di refezione di indisponibilità)		In vigore in appalto



Report delle variazioni di menù	Predisposizione report contenente l'elenco delle variazioni di menù (anche di una sola portata ma che abbia interessato un intero Centro di Produzione Pasti) con relative motivazioni		In vigore in appalto
Report delle analisi di laboratorio	Report contenente l'elenco cronologico dei prelievi effettuati indicando i Centri di Produzione Pasti, le scuole, le tipologie di matrici interessate al prelievo, gli esiti delle analisi, evidenziando in particolare le difformità rispetto ai parametri riportati nell'Allegato B5.		In vigore in appalto
Report delle certificazioni e delle richieste diete	Report contenente l'elenco, per ogni CPP e a totale, delle richieste diete pervenute nel trimestre, suddivise per tipologia		In vigore in appalto
Report della puntualità dei trasporti	Predisposizione report contenete l'elenco dei plessi serviti, l'orario di consegna del pasto registrato dagli autisti, il tempo necessario per lo scarico, il tempo stimato per il controllo e la preparazione dei pasti, la differenza tra l'orario previsto per il consumo del pasto e la somma del tempo intercorso tra la consegna ed il consumo effettivo.		In vigore in appalto
Report delle integrazioni pasti	Report contenente l'elenco delle integrazioni effettuate nel mese per plesso e data, indicando quali e quante preparazioni o diete richieste, e la motivazione della richiesta e sintesi da pubblicare sul portale		Prevista modifica area riservata portale RIBò una tipologia di "indicatori del servizio" per caricare i report delle integrazioni dei pasti Attività in ritardo causa COVID.
Report degli assaggi dei pasti a scuola da parte degli utenti	Sempre accessibile estrazione da portale sotto forma di file xls. Deve contenere: ruolo compilatore, scuola di riferimento, data assaggio, punteggi assegnati al gradimento delle singole portate e di tutte le dimensioni del servizio indagate, incluse le annotazioni nei campi liberi		In progress
Report delle segnalazioni su portale da parte degli utenti	L'estrazione sotto forma di file Excel deve prevedere la classificazione della tipologia di segnalazione, la data della segnalazione, l'eventuale data dell'evento, la descrizione dei contenuti oggetto della segnalazione e i suoi eventuali riferimenti di contatto, la tipologia di contenuti classificati sulla base di una codifica condivisa con l'Amministrazione Comunale, la data della presa in carico, la data di prima risposta, la data di chiusura e il contenuto della risposta da parte dell'Appaltatore		In progress risoluzione per AS 2021/22
Report delle temperature dei pasti rilevate a scuola da parte del personale dell'Appaltatore	Report contenente l'elenco delle rilevazioni effettuate nel mese (per scuola, data e CPP), con le relative registrazioni delle temperature e l'indicazione delle portate rilevate, segnalando, in caso di non conformità, le azioni correttive effettuate		In vigore in appalto
Report del gradimento dei pasti e degli scarti rilevati a scuola da parte del personale dell'Appaltatore	Report contenente l'elenco delle rilevazioni effettuate nel mese (per scuola, data e CPP) con le relative registrazioni dei dati di gradimento e di scarto percepito, rispetto a ciascuna delle portate del menù del giorno		In vigore in appalto
Report delle non conformità	Report contenente l'elenco di tutte le non conformità aperte nel periodo di riferimento, indicando la fonte, la data di apertura, tipologia di problematica, la fase in cui si trova, l'identificazione delle cause, e, se chiuse, le eventuali azioni correttive intraprese, le modalità ed i tempi previsti per la verifica della loro efficacia		In progress anche in condirezione della possibilità di interfacciare QE con Quarta3 attività in ritardo causa COVID.
Report dei controlli degli enti esterni e degli audit interni	Report contenete l'elenco cronologico dei controlli esterni e le evidenze riscontrate in riferimento alle dimensioni del servizio indagate nonché quello riferito agli Audit in autocontrollo previsti da Sistema Qualità con esiti ed eventuali azioni correttive		In vigore in appalto



Report rilevazioni scarti	Report contenente i dati puntuali delle rilevazioni scarti sotto forma di file xls, con il massimo dettaglio possibile rispetto alle dimensioni di indagine e consentire una lettura coerente e integrata con quanto già rilevato negli anni precedenti, in continuità con le esperienze consolidate		In attesa approvazione proposte effettuate da parte del Comune
Report indagini customer satisfaction	Report contenente i dati puntuali dell'esito delle indagini con il massimo dettaglio possibile rispetto alle dimensioni di indagine in correlazione/continuità con quanto già sviluppato negli anni precedenti		In attesa approvazione proposte effettuate da parte del Comune
Report della gestione ambientale	Report con dati puntuali delle indagini sotto forma di file xls, con il massimo dettaglio possibile rispetto alle dimensioni di indagine. Nel tempo dovrà fornire il dato cumulativo e consuntivo ed evidenziare i risultati rispetto al target obiettivo determinati		In progress, i report saranno oggetto di valutazione in base all'evoluzione dei Piani degli interventi di gestione ambientale.
Report indicatori previsti dalla Carta dei Servizi	Il data base compilato fornendo, per la parte relativa all'Appaltatore, i dati necessari al calcolo degli indicatori delle diverse variabili indagate e delle previste revisioni annuali dello strumento		In attesa di pianificazione/progettazione
Analisi accessi e utilizzo del Portale	-		In progress risoluzione per AS 2021/22

### Piani

ATTIVITÀ	ATTUAZIONE	STATO	APPROFONDIMENTO
Piano organico distribuzione pasti nelle scuole (numero addetti e ore)	Piano con le specifiche del servizio di distribuzione pasti presso le scuole.		In progress
Piano organizzazione consegne pasti	Piano con le specifiche del servizio di trasporto pasti		In vigore in appalto
Piano analisi di laboratorio	Piano riportante le specifiche degli ambiti di prelievo e delle matrici di analisi.		In vigore in appalto
Piano formazione	Piano riportante, le tematiche e i contenuti oggetto della formazione, il monte ore di formazione e il numero di dipendenti coinvolti, per ciascun profilo professionale		In vigore in appalto. Si segnala l'influenza dell'emergenza sanitaria che ha limitato l'attività formativa pianificata
Piano sviluppo del personale	Assunzioni/progressioni/ welfare/clima		L'Anno Scolastico 2020/21 è stato caratterizzato dall'emergenza COVID dall'attivazione della FIS talune attività di gestione del personale risultano ripianificate
Piano di miglioramento continuo	Articolato secondo le aree di criticità e le priorità individuate attraverso l'analisi del servizio e di tutti gli esiti degli strumenti di monitoraggio, controllo e ascolto. Deve essere descritto con azioni concrete, quantificate e identificate, con tempi di realizzazione, obiettivi, target e indicatori di misurazione per valutarne impatto ed efficacia		In progress
Piano di miglioramento continuo	Aggiornamento e revisione alla luce delle evidenze e variazioni delle priorità e delle criticità emerse.		In progress
Piano degli investimenti	Il piano con evidenza investimenti più significativi programmati per il servizio in ogni suo ambito, nonché dei progetti innovativi previsti dall'offerta di gara		Acquisto Lavastoviglie (in attesa di indicazioni per collocazione) e messa a disposizione di attrezzature per taglio carote a bastoncino
Piano delle manutenzioni	Deve dare evidenza per le attrezzature indicate nel ramo d'azienda, per ogni CPP, della frequenza e della tipologia di interventi di manutenzione preventiva programmati		In vigore in appalto (attraverso software EGGG)



Piano delle manutenzioni	A consuntivo dare evidenza documentale delle date nelle quali sono stati effettuati		In progress
Piano di educazione e campagne di sensibilizzazione	Offerta complessiva delle attività didattiche, divulgative, delle installazioni e delle azioni previste per le scuole, le famiglie, gli insegnanti.		Vedasi paragrafo 7.2

### Gestione ambientale

ATTIVITÀ	ATTUAZIONE	STATO	APPROFONDIMENTO
Piano degli interventi	Progetto CPR System		in data 19/4/2021 iniziato progetto CPR System (cassette prodotti ortofrutticoli riutilizzabili)
	Stoviglie monouso biodegradabile/compostabile		Già utilizzata per tutti i servizi che ne prevedono l'utilizzo. Causa emergenza COVID, i volumi del monouso sono purtroppo aumentati ma dal mese di dicembre 2020
	software per la contabilizzazione dei rifiuti		Registrazione dei rifiuti dei tre CPP viene registrata sul programma QUARTA
	Progetto economia circolare bio metano		Entro fine 2021
	Rilevazione scarti LMM		Rimandata partenza causa emergenza COVID l'attività è in pianificazione per AS 2021/2022
	Accordi di collaborazione per il recupero del cibo e la redistribuzione		Il gestore ha attuato tutte le procedure per l'attivazione del progetto (accordo con CIVIBO)
	compensazione anidride carbonica: Calcolo Carbon footprint		iniziato il lavoro in collaborazione con l'università di chimica di Bologna
	Compensazione anidride carbonica: Piantumazione di 110 alberi		Attività in pianificazione
	Garanzia d'origine fonti energetiche		In vigore in appalto
	Prodotti di sanificazione		In vigore in appalto (I prodotti utilizzati in maggioranza risultano Ecolabel)
	Miglioramento materie prime		Camst con le materie prime utilizzate per l'attuale appalto è in linea con i nuovi CAM 2020 ad eccezione dell'ittico per cui è in fase di sviluppo in accordo con il comune l'attività

### Bilancio Sociale

ATTIVITÀ	ATTUAZIONE	STATO	APPROFONDIMENTO
Bilancio di responsabilità sociale preventivo	Predisposizione del Bilancio Sociale Annuale		Presente documento



**Offerte migliorative**

ATTIVITÀ	ATTUAZIONE	STATO	APPROFONDIMENTO
Ulteriori proposte migliorative nei refettori della scuola primaria	Pannelli fonoassorbenti		Avviata attività di progettazione
	2 Bidoni personalizzati per la raccolta differenziata nei refettori		
	Distributori di acqua microfiltrata	-	
Proposte per migliorare l'igiene e la sanificazione dei locali	Gel mani sanificante all'ingresso del refettorio		
Proposte migliorative per il servizio in tutti gli ordini di scuola	Fornitura di 5 Lavastoviglie		
	Fornitura di 10 LIM (Lavagna Interattiva Multimediale)	-	
	Bilance per la pesatura delle porzioni presso i locali di ricevimento pasti		
	Reintegro caraffe con coperchio		
	Piatti ceramica (dotazione e reintegro)		L'emergenza sanitaria ha comunque richiesto per l'AS 2020/21 un importante utilizzo di materiale monouso
	Stoviglie compostabili al 100% per i refettori dove non provvisti di lavastoviglie		
	Fornitura di 3 Tablet per la Commissione Mensa Cittadina	-	

**7.2 Pianificazione progetti di coinvolgimento e comunicazione di educazione alimentare ed ambientale**



PROGETTO	COINVOLGIMENTO E DIALOGO	STATO	APPROFONDIMENTO
"A favolaaa!"	CLIP VIDEO Video progetto "A favolaaa!" Percorso educativo focalizzato su come mangiamo attraverso 5 sessioni formative attraverso la visualizzazione dei 5 clip video. <b>Destinatari:</b> bambini dell'ultimo anno <b>Partner:</b> Antoniano-Zecchino D'oro		Pianificato AS 2021/2022
Percorso didattico focalizzato sul tema agenda 2030	SESSIONI FORMATIVE PER INSEGNATI E BAMBINI 2 sessioni formative in e-learning per insegnanti con riconoscimento crediti formativi MIUR, sessione ludico-formativa per i bambini attraverso un cartoon 2D e 3 sessioni didattiche off-line da svolgere in classe e a casa per coinvolgere la famiglia; il progetto ha la durata di 1 anno scolastico. <b>Destinatari:</b> insegnanti, famiglie, III, IV e V classe della scuola primaria. <b>Partner:</b> Spaggiari		Rimandato attualmente per emergenza sanitaria COVID
Laboratori didattici creativi	LABORATORI CON MATERIALE DI RECUPERO 25 laboratori didattici creativi per affrontare i temi economia circolare, raccolta differenziata, riciclo dei rifiuti,		Pianificato AS 2021/2022



	<p>contenimento degli sprechi, sostenibilità ambientale, rispetto delle risorse.  <b>Destinatari:</b> III, IV e V classe della scuola primaria e I classe della scuola media.  <b>Partner:</b> Cooperativa Sociale Eta Beta</p>		
Visita didattica lungo "il corridoio del ciclo ortivo"	<p>VISITA DIDATTICA</p> <p>5 visite presso la sede del partner "il corridoio del ciclo ortivo" destinato agli orti svelando il lavoro della terra, l'importanza di coltivare secondo natura e la cura che serve per avere dei frutti.  <b>Destinatari:</b> III, IV e V classe della scuola primaria e I classe della scuola media.  <b>Partner:</b> Cooperativa Sociale Eta Beta</p>		Pianificato AS 2021/2022
Incontro formativo	<p>INCOTRI</p> <p>10 incontri educativi (1 per sessione) da svolgere a scuola a cura del personale dell'Associazione SDT in cui saranno affrontati temi di educazione civica legati allo sport ed al tifo. Previsto un evento finale a maggio con tutte le scuole partecipanti in cui saranno realizzate attività ludico motorie ed attività di laboratorio.  <b>Destinatari:</b> II e III classi della scuola primaria di II grado  <b>Partner:</b> Scuola di Tifo</p>		Pianificato per AS 2021/2022
Visita didattica presso lo stadio Dall'Ara, "Sport & Nutrizione"	<p>VISITE</p> <p>5 visite con cadenza mensile (gennaio-maggio) compatibilmente con la disponibilità dello Stadio Dall'Ara  <b>Destinatari:</b> classi della scuola primaria: I, II e III; IV e V; scuola secondaria di grado (dagli 11 ai 13 anni).  <b>Partner:</b> Bologna Calcio</p>		Pianificato AS 2021/2022
Percorso didattico presso FICO	<p>PERCORSO TEMATICO</p> <p>Percorso tematico della durata di 1 ora con un educatore e il pass di accesso a 1 giostra educativa incluso servizio navetta.  <b>Destinatari:</b> III, IV e V classi della scuola primaria di II grado.  <b>Partner:</b> FICO Eataly World</p>		Rimandato attualmente per emergenza sanitaria COVID
Spettacolo teatrale "Cipi"	<p>SPETTACOLO TEATRALE</p> <p>1 spettacolo teatrale presso teatro dell'Antoniano di Bologna della durata di massimo 2 ore tratto dal romanzo di Mario Lodi, con la collaborazione degli studenti del Liceo Artistico Statale di Verona.  <b>Destinatari:</b> bambini dell'ultimo anno della scuola dell'infanzia, I e II classe della scuola primaria.  <b>Partner:</b> Fondazione Aida, teatro stabile per ragazzi.</p>		Rimandato attualmente per emergenza sanitaria COVID
Spettacolo teatrale "La cucina magica"	<p>SPETTACOLO TEATRALE DI CLOWNERIE E MAGIA</p> <p>1 spettacolo teatrale di clownerie e magia presso teatro dell'Antoniano della durata di 2 ore.  <b>Destinatari:</b> III, IV, V classe della scuola primaria.  <b>Partner:</b> Teatro Telaio, teatro stabile per ragazzi</p>		Rimandato attualmente per emergenza sanitaria COVID
Evento Cucine Aperte	<p>VISITA GUIDATA PER PRESENTARE IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE</p> <p>RiBò apre le porte dei centri di produzione pasti di Bologna con 8 eventi; gli ospiti saranno accompagnati in una visita guidata per presentare il servizio di ristorazione.  <b>Destinatari:</b> alunni, famiglie, insegnanti e Commissione mensa.</p>		<p>Pianificato per AS 2021/2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fossolo 3 eventi in dicembre-marzo-maggio</li> <li>• Casteldebole 3 eventi in dicembre-marzo-maggio</li> <li>• Erbosa 1 evento in febbraio</li> </ul>



Food Heroes in tour	<p>VISITA GUIDATA FOOD HEROES IN TOUR</p> <p>RiBò apre le porte del centro di produzione pasti Fossolo ai Food Heroes con 6 visite guidate durante le quali i Food Heroes saranno ospiti del centro di produzione pasti di Bologna Nuovo Fossolo, dotato di un corridoio aereo che permette di osservare gli ambienti di produzione in attività.  <b>Destinatari: 44 protagonisti che hanno seguito il percorso formativo nell'ambito del progetto Good for Food.</b></p>		Pianificato per AS 2021/2022
Incontro con il dietista RiBò	<p>EVENTI PER ACCRESCERE LA CONSAPEVOLEZZA SULLA CORRETTA ALIMENTAZIONE</p> <p>5 incontri curati e coordinati nel contenuto da Camst, che attiverà figure professionali come il tecnologo alimentare e il nutrizionista in occasione della presentazione del menù stagionale, per condividere con insegnanti, alunni e famiglie temi alimentari predisposti ad hoc per gli incontri.  <b>Destinatari: insegnanti, genitori e classi della scuola primaria di I e II grado.</b></p>		Rimandato attualmente per emergenza sanitaria COVID
Incontro con il cuoco RiBò	<p>EVENTI PER AVVICINARE I PICCOLI UTENTI AL MONDO DELLA FRUTTA E VERDURA</p> <p>5 incontri in cui sarà allestito un piano di lavoro sul quale i bambini coinvolti potranno attivamente partecipare alla manipolazione della frutta/verdura per preparare spiedini o decorazioni con la frutta/verdura da consumare poi per merenda  <b>Destinatari: classi della scuola primaria di I e II grado.</b></p>		Rimandato attualmente per emergenza sanitaria COVID
Campagna di sensibilizzazione "Il giusto del grano"	<p>EVENTO PIATTO DELLA LEGALITÀ</p> <p>In occasione della giornata della legalità in menù sarà inserito il piatto della legalità realizzato con prodotti di Libera Terra.  <b>Destinatari: classi della scuola primaria di I e II grado.</b>  <b>Partner: Libera Terra</b></p>		Rimandato attualmente per emergenza sanitaria COVID
PROGETTO SCARTI LAST MINUTE MARKET	<p>PROGETTO DI RILEVAZIONE DELLO SPRECO ALIMENTARE</p>		Pianificato per AS 2021/2022
CUSTOMER SATISFACTION	<p>REALIZZAZIONE DI INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE, FOCALIZZATE SU: ALUNNI, FAMIGLIE, INSEGNANTI.</p>		Pianificato per AS 2021/2022
CAMPAGNE	<p>DISTRIBUZIONE BIG BAG</p>		Pianificato per AS 2021/2022
CAMPAGNE	<p>PIANTUMAZIONE</p>		Pianificato per AS 2021/2022
CAMPAGNE	<p>LIBERA TERRA</p>		Pianificato per AS 2021/2022
ATTIVITÀ EDUCATIVE	<p>EVENTI PER FOOD HEROES</p>		Pianificato per AS 2021/2022



## 8 Riferimenti e contatti

- Capitolato Speciale d'Appalto, Comune di Bologna, settore Gare: *Appalto del servizio di refezione scolastica per le scuole d'infanzia, scuole primarie e scuole secondarie di primo grado tramite acquisto di ramo d'azienda e gestione dei centri di produzione pasti comunali. Durata dell'appalto: 5 anni.*
- GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale, Standard principi di redazione del bilancio sociale, 2013
- Regione Emilia-Romagna, Le linee strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia-Romagna, Contributi n. 56/2009.
- Social Accountability International, Social Accountability 8000 Standard Internazionale elaborato da Social Accountability International, 2014
- [www.riboscuola.it](http://www.riboscuola.it)
- [www.camst.it](http://www.camst.it)
- [www.dussmann.it](http://www.dussmann.it)
- <http://www.saasaccreditation.org>

Ricordiamo che è possibile inviare una segnalazione o un suggerimento sul Bilancio Sociale, previa registrazione, attraverso il sito [www.riboscuola.it](http://www.riboscuola.it).

