



RIBÓ
SCUOLA

BILANCIO SOCIALE

Aggiornamento anno scolastico
2021-2022



BILANCIO SOCIALE



Aggiornamento anno scolastico
2021-2022



INDICE



Presentazione	6		
1. IL SERVIZIO RIBÒ	10		
1.1 L'organizzazione del servizio	11		
1.2 Governance ed organizzazione	14		
1.3 Le certificazioni ed i sistemi gestionali	16		
1.4 Il coinvolgimento degli stakeholder	17		
2. SOSTENIBILITÀ DEL SERVIZIO RIBÒ	20		
2.1 Performance operative	20		
2.1.1 <i>Approvvigionamento delle materie prime</i>	22		
2.1.2 <i>Produzione</i>	26		
2.1.3 <i>Gestione logistica della consegna dei pasti</i>	30		
2.1.4 <i>Monitoraggio e controllo</i>	32		
2.1.5 <i>Emergenze ed allerte alimentari</i>	39		
2.2 Educazione alimentare ed ambientale	40		
2.3 Comunicazione	43		
2.4 Rapporti con la comunità locale: collettività ed utenti	56		
		3. GESTIONE DEI LAVORATORI E ATTENZIONE ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE	62
		3.1 Lavoro minorile	64
		3.2 Lavoro forzato e obbligato	64
		3.3 Salute e sicurezza	65
		3.4 Libertà di associazione e diritto di contrattazione collettiva	67
		3.5 Discriminazione e pratiche disciplinari	68
		3.6 Orario di lavoro e retribuzione	70
		3.7 Personale non diretto	72
		4. DIMENSIONE ECONOMICA	78
		5. DIMENSIONE AMBIENTALE	82
		5.1 Approvvigionamento delle materie prime	82
		5.2 Fase di produzione	83
		6. PROGETTI E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	92
		6.1 Azioni di miglioramento da capitolato	92
		6.2 Pianificazione progetti di coinvolgimento, educazione alimentare ed ambientale	99
		Riferimenti e contatti	102



IL BILANCIO SOCIALE

A giugno si è concluso, il secondo anno Anno Scolastico 2021-2022 del nuovo ciclo d'appalto del Servizio di Ristorazione Scolastica del Comune Di Bologna – RiBò (2020-2025), gestito dalla Società Camst Group.

Attraverso il presente documento, che costituisce il Bilancio Sociale del Servizio, si prosegue nel processo di rendicontazione, accountability, con cui il gestore si è impegnato a comunicare in maniera chiara e trasparente alle parti interessate circa l'operato del servizio.

L'intento del bilancio non è solo quello di consuntivare delle prestazioni ed i risultati raggiunti ma è anche quello di fornire al lettore un overview sul futuro del servizio attraverso la presentazione dei piani di azioni e miglioramento.



Chiavi di lettura

Viene confermata la struttura metodologica del bilancio ispirata ai principi proposti dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) e lo stesso è presentato in una logica di sostenibilità integrata, i cui contenuti sono frutto di un percorso consolidato di coinvolgimento e rendicontazione.

I dati del bilancio possono essere presentati al lettore in forma aggregata o per singolo Centro di Preparazione Pasti (CPP), attraverso un'aggregazione temporale di anno o trimestre, al fine di privilegiare la trasparenza e la comprensione fornendo la chiave di lettura ottimale per la comprensione della specifica informazione.

Il documento di Bilancio Sociale è correlato ad 8 obiettivi selezionati dai 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile SDGs dell'Agenda 2030; attraverso le icone degli obiettivi di miglioramento selezionati il lettore verrà guidato nel collegare le varie tematiche agli obiettivi, per renderlo parte integrante e consapevole del percorso di sostenibilità intrapreso.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile



Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età



Assicurare un'istruzione di qualità, equa ed inclusiva, e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti



Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze



Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti



Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo



Lotta contro il cambiamento climatico



Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile



IL
SERVIZIO
RIBÒ



1. IL SERVIZIO RIBÒ

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE DELLE SCUOLE DI BOLOGNA È GESTITO DA RIBÒ, UN MARCHIO INNOVATIVO CHE RAPPRESENTA TUTTA LA SICUREZZA E L'ESPERIENZA DI UNA GRANDE E QUALIFICATA AZIENDA DI RISTORAZIONE COLLETTIVA PRESENTE DA ANNI NEL NOSTRO TERRITORIO, CAMST GROUP.



RIBÒ
SCUOLA

Il concetto di ristorazione di RiBò vuole essere il più vicino possibile alla città di Bologna, scelta che si evidenzia già dalla scelta del logo che si compone dei colori rosso e blu tipici del Comune di Bologna, con

l'aggiunta di un segno verde che sta ad indicare l'attenzione all'ambiente da parte del servizio.

RiBò è anche il nome della mascotte della ristorazione scolastica, pensata per avvicinare e coinvolgere maggiormente i bambini al tema dell'alimentazione.

camst:
group | Più di una scelta

il gestore del servizio RiBò è CAMST leader nella ristorazione italiana, una cooperativa che, da oltre 70 anni investe sulle persone portando ogni giorno la qualità della cucina di casa. Camst è una realtà che vive nel presente, ma guarda sempre al futuro (www.camstgroup.com).

Ristorazione:

Quando abbiamo scelto di dare inizio alla nostra storia l'abbiamo fatto con gusto. Da oltre 70 anni, infatti, alimentiamo la ristorazione scolastica, aziendale e socio-sanitaria con servizi su misura e di qualità, attenti alla sicurezza alimentare e al benessere delle persone.

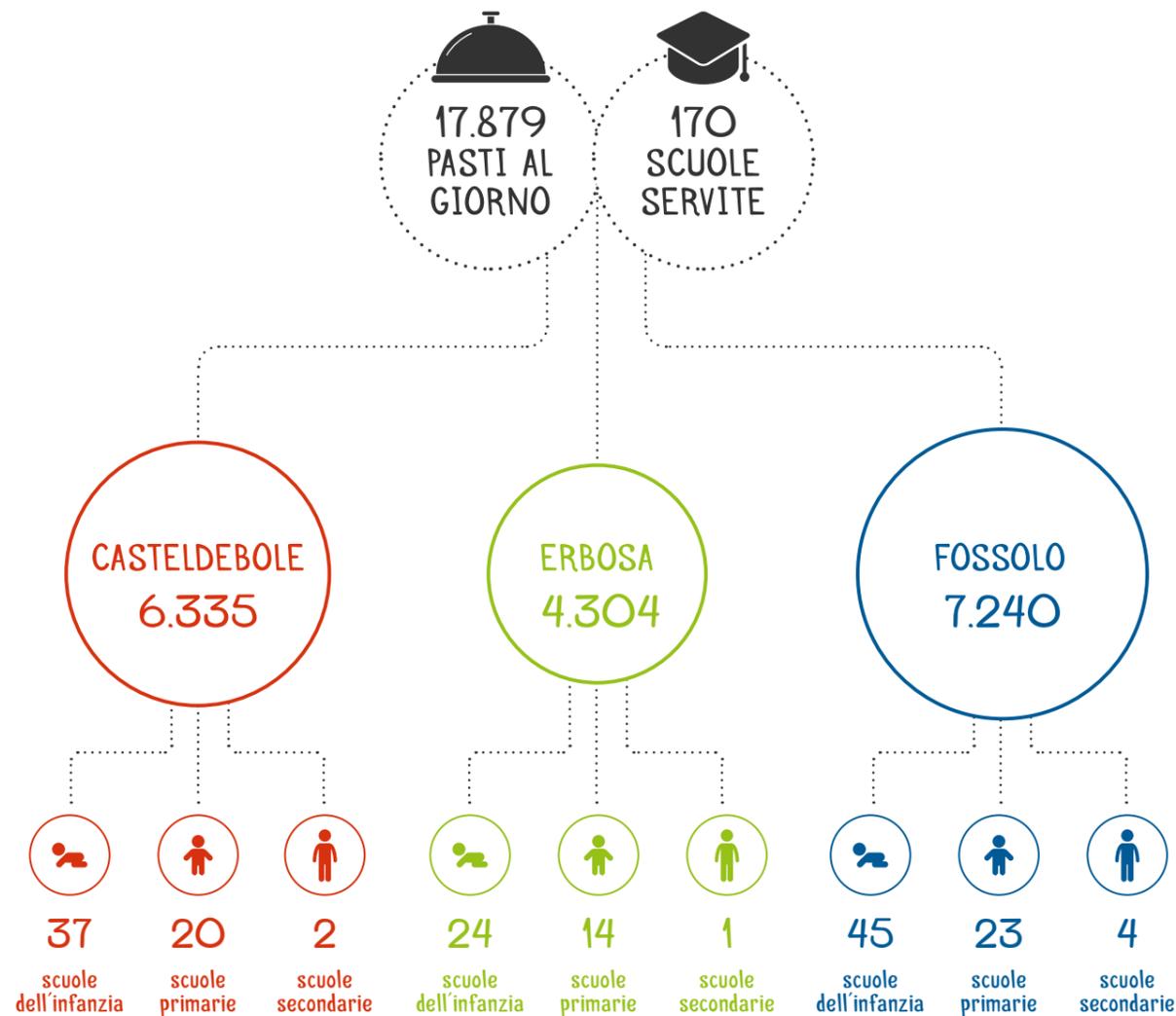


1.1 L'organizzazione del servizio

L'Anno Scolastico 2021/22 del servizio **RiBò ha servito 170 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 una rotazione su otto settimane.

Per l'Anno Scolastico 2021/22, RiBò ha prodotto un totale di circa 17.879 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.

PASTI IN NUMERI



LE PROPOSTE DEL MENÙ



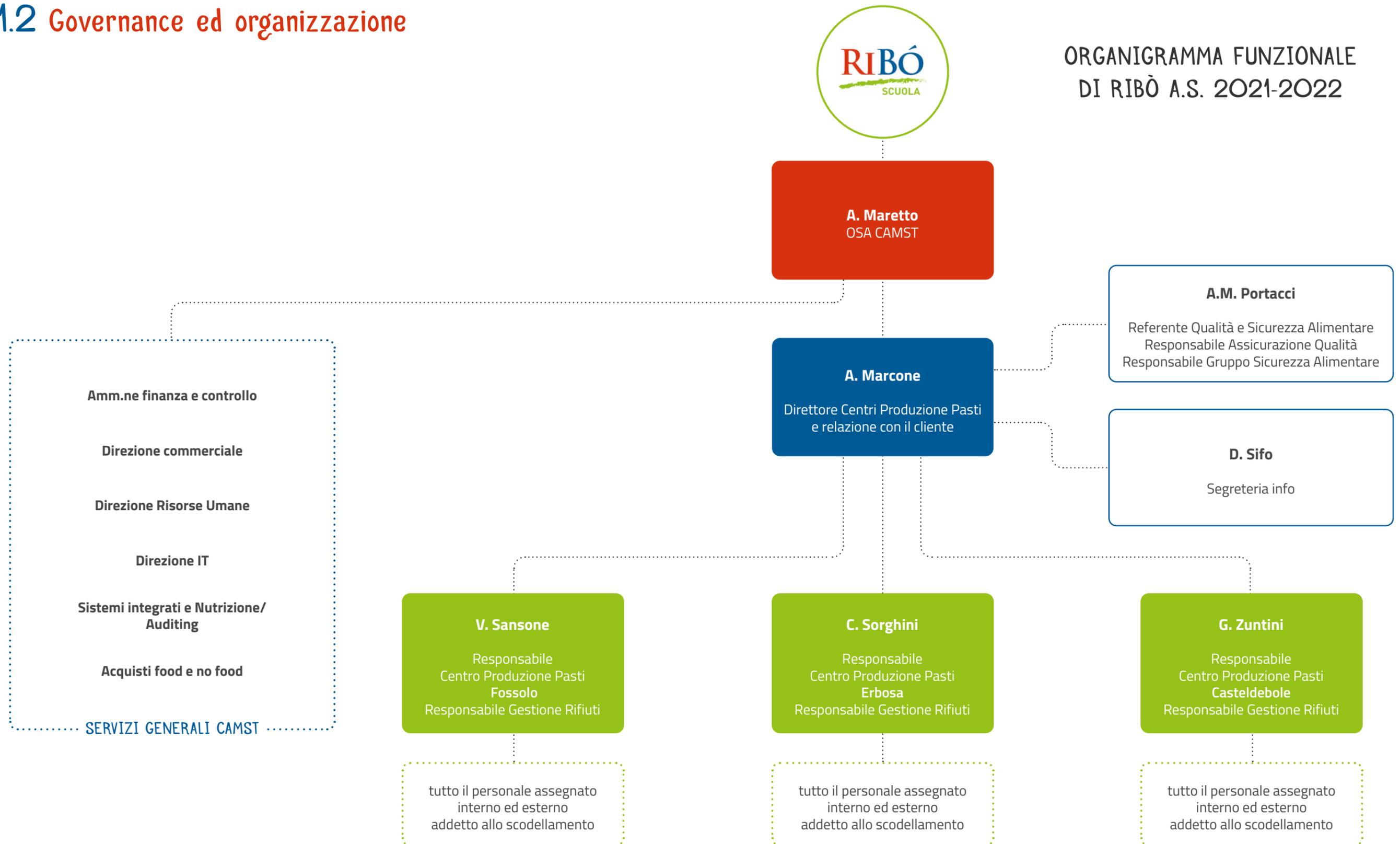
IL VALORE DEL SERVIZIO

- » ATTENZIONE ALLE MATERIE PRIME
- » PROMOZIONE DELLA CULTURA DEL TERRITORIO E DELLA TRADIZIONE
- » APPLICAZIONE RIGOROSA DELLE NORMATIVE IGIENICO SANITARIE HACCP
- » AZIONE EDUCATIVA NEL CAMPO DELLA CORRETTA ALIMENTAZIONE
- » RIDOTTA PRODUZIONE DEI RIFIUTI



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

1.2 Governance ed organizzazione



1.3 Le certificazioni e i sistemi gestionali



RiBò si avvale di differenti schemi di gestione volontari certificati e strumenti gestionali per assicurare le prestazioni del servizio integrando elementi specifici del servizio RiBò e strumenti trasversali del gruppo CAMST.

I CENTRI COTTURA

CERTIFICAZIONI SPECIFICHE RiBò

SICUREZZA ALIMENTARE ISO 22000 ISO 22005



PASTI SICURI - garanzia della sicurezza alimentare del servizio, mantenimento della tracciabilità e della gestione di eventuali emergenze alimentari.

QUALITÀ ISO 9001



SERVIZIO ORGANIZZATO - controllo strutturato dei processi gestionali ed operativi ed approccio volto al miglioramento continuo del servizio.



TOOL GESTIONALE - i software ITCHEF che permette di risalire ai lotti di produzione dei singoli materiali utilizzati nel servizio (food e non food).



Chiavi di lettura

A garanzia della qualità ed affidabilità del processo offerto da RiBò Camst ha scelto di sottoporre specificatamente la progettazione e produzione di diete speciali a certificazione; Il certificato ISO 9001 del servizio esplicita la fase di "PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DELLE DIETE SPECIALI".

ORGANIZZAZIONE

CERTIFICAZIONI ORGANIZZATIVE CAMST

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO ISO 45001



PASTI SICURI - prevenzione dei rischi, controllo e miglioramento continuo delle prestazioni organizzative in ambito Salute e Sicurezza dei Lavoratori.

TUTELA DELL'AMBIENTE ISO 14001



ATTENZIONE ALL'AMBIENTE - garanzia di conformità legislativa ambientale, prevenzione e tutela dell'ambiente e miglioramento delle prestazioni ambientali.

RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000



SERZIO ETICO - tutela dei diritti dei lavoratori e controllo delle filiere produttive dal punto di vista sociale in ambito del lavoro.



1.4 Il coinvolgimento degli stakeholder



ATTIVITÀ E TEMI

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

Tabella 1.1 Risultati del processo di coinvolgimento delle parti interessate RiBò

A partire dal primo ciclo di appalto il dialogo, la partecipazione e la condivisione delle informazioni con le parti interessate ha costituito un elemento distintivo del servizio RiBò.

L'approccio consolidato ha permesso di strutturare molteplici strumenti e modalità di comunicazione per rispondere in maniera mirata alle aspettative dei vari interlocutori.



**SOSTENIBILITÀ
DEL SERVIZIO
RIBÒ**



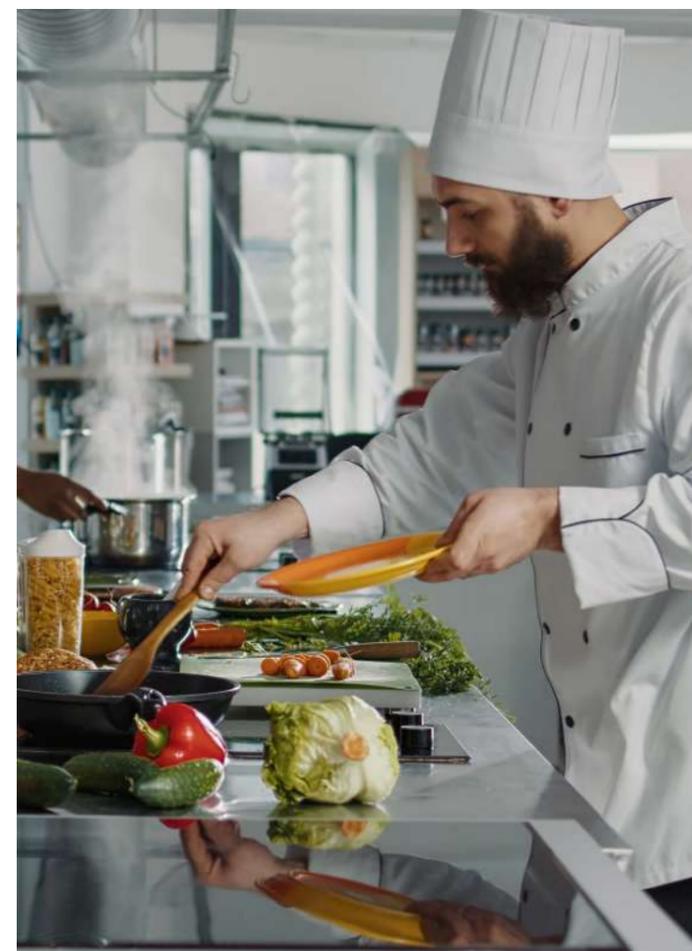
2.1. Performance operative

RIBÒ È UN SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA CHE OFFRE AGLI ALUNNI LA POSSIBILITÀ DI USUFRUIRE DEL PASTO O MERENDA PRESSO IL REFETTORIO DELLA SCUOLA FREQUENTATA.



IL PROCESSO DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA

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.



Il Servizio RiBò prevede un complesso piano di monitoraggio e di rendicontazione delle performance del servizio condiviso e monitorato tra il gestore del servizio ed il Comune di Bologna.

Oltre alle attività di controllo ordinario utili e funzionali a garantire di standard del servizio, sono predisposti periodiche reportistiche di rendicontazione su base mensile, trimestrale e di consuntivo annuale.

Nel Bilancio Sociale con l'obiettivo di consuntivare in modo chiaro e trasparente, e fornire al lettore un quadro completo delle performance e orientamento strategico del servizio, sono stati selezionati, e presentati nei paragrafi seguenti, alcuni indicatori associati alle aree di maggior interesse.

Chiavi di lettura

Nella lettura dei dati, e nella comprensione dell'applicazione delle attività di piano ed aggregazione va comunque considerato che seppur in maniera minore anche l'Anno Scolastico 2020/2021 è stato influenzato dall'emergenza sanitaria COVID-19, che dai primi mesi del 2020 insiste sul territorio nazionale.

Soprattutto nella sezione di progetti educativi tale emergenza ha limitato e condizionato, seppur in misura minore rispetto l'esercizio precedente, le attività aggregative; adeguate note di supporto saranno fornite ai lettori per guidarli in una lettura consapevole e chiara dei dati.

2.1.1 Approvvigionamento delle materie prime



Il modello di approvvigionamento RiBò è strutturato per valorizzare e supportare la qualità, la sicurezza alimentare e la sostenibilità del servizio.

SCHEMA DEL MODELLO DI APPROVVIGIONAMENTO



LE CARATTERISTICHE DELLE MATERIE PRIME

Il processo di selezione, valutazione, qualifica e monitoraggio alla base del processo di approvvigionamento RiBò garantisce gli standard qualitativi, di sicurezza alimentare e di sostenibilità dei prodotti approvvigionati.

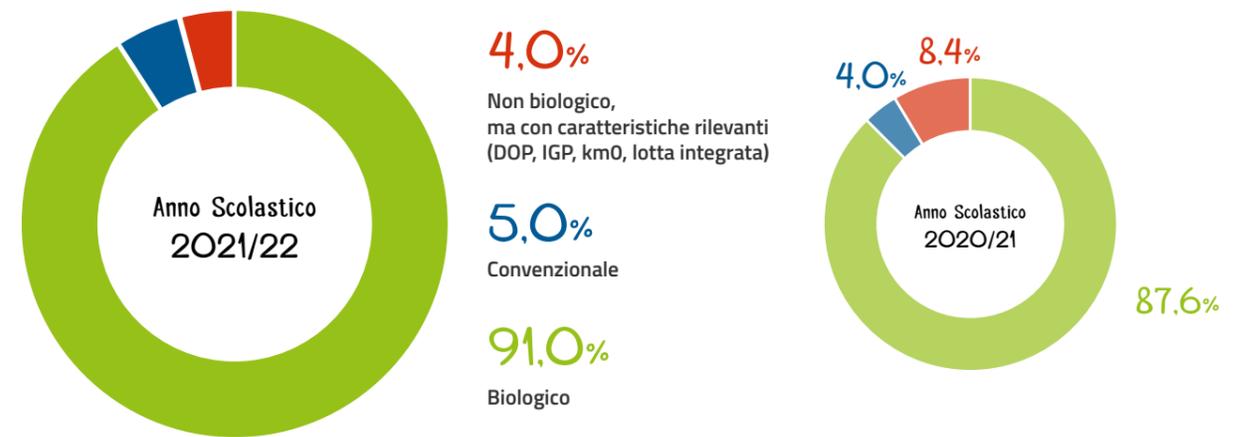


Figura 2.1 Caratteristiche di origine delle materie prime utilizzate dai CPP RiBò

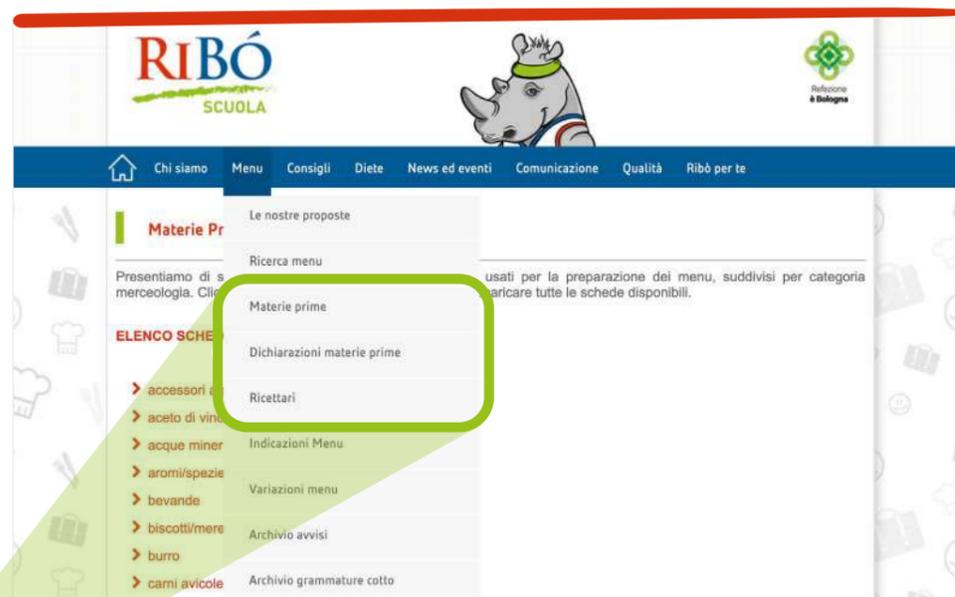
	ANNO SCOLASTICO	
	2021/22	2020/21
	CONSUMATO	CONSUMATO
Biologico	90,7%	87,6%
DOP	1,9%	1,9%
IGP	0,3%	4,3%
Filiera corta ¹	69,7%	70,3%
Equosolidale	3,8%	3,1%
Agricoltura sociale	n.a.	<1%
Lotta integrata + Convenzionale	7,9%	6,8%

Tabella 2.1 Caratteristiche di origine delle materie prime utilizzate dai CPP RiBò, per singola caratteristica²

¹ "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.
² Tutte le caratteristiche si riferiscono al totale, un prodotto può inoltre possedere più di una caratteristica qualitativa.

I dati relativi AS. 2021/2022 evidenziano un buon andamento delle % di prodotti approvvigionati per le specifiche caratteristiche di origine. Il dato di IGP di 0,3% per l'anno 2021/2022 rispetto al dato di 4,3% rispetto all'anno precedente è stato associato all'indisponibilità di pere IGP che per la campagna di raccolta non hanno rispettato gli standard definiti dal servizio.

NELLA SEZIONE MENÙ DEL PORTALE RIBÒ, IN OTTICA DI TRASPARENZA, SONO RESI DISPONIBILI CONTENUTI UTILI PER CONSENTIRE AGLI UTENTI DI APPROFONDIRE GLI ASPETTI CORRELATI ALLE MATERIE PRIME APPROVVIGIONATE.



Materie prime	Le schede tecniche aggiornate degli ingredienti utilizzati
Dichiarazioni materie prime	le dichiarazioni in merito alla disponibilità di prodotti freschi biologici ricevute da Federbio
Ricettari	I ricettari delle scuole

PRODOTTI FRESCHI

Si conferma anche per L'Anno Scolastico 2021/2022 la scelta di privilegiare l'utilizzo di prodotti freschi; limitando l'impiego di prodotti surgelati generalmente per prodotti ittici e verdure ove fosse difficile il reperimento di prodotti freschi biologici.

	ANNO SCOLASTICO 2021/22	ANNO SCOLASTICO 2020/21
Prodotti freschi	67,1%	61,7%
Prodotti surgelati	8,2%	7,6%
Altro	24,7%	30,7%

Tabella 22 Suddivisione della tipologia di verdure ed ortaggi consumati

PROVENIENZA MATERIE PRIME

Viene confermato il dato, anche per l'Anno Scolastico 2021/2022, di 89% di origine come "filiera italiana" delle materie prime utilizzate; si evidenzia che l'approvvigionamento Extra UE è utilizzato prevalentemente per prodotti ittici e dietoterapici.

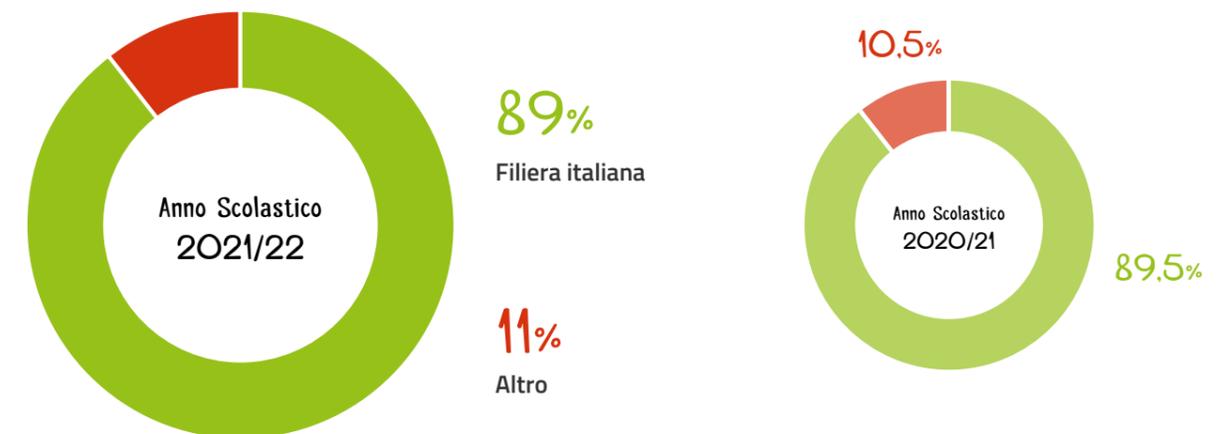
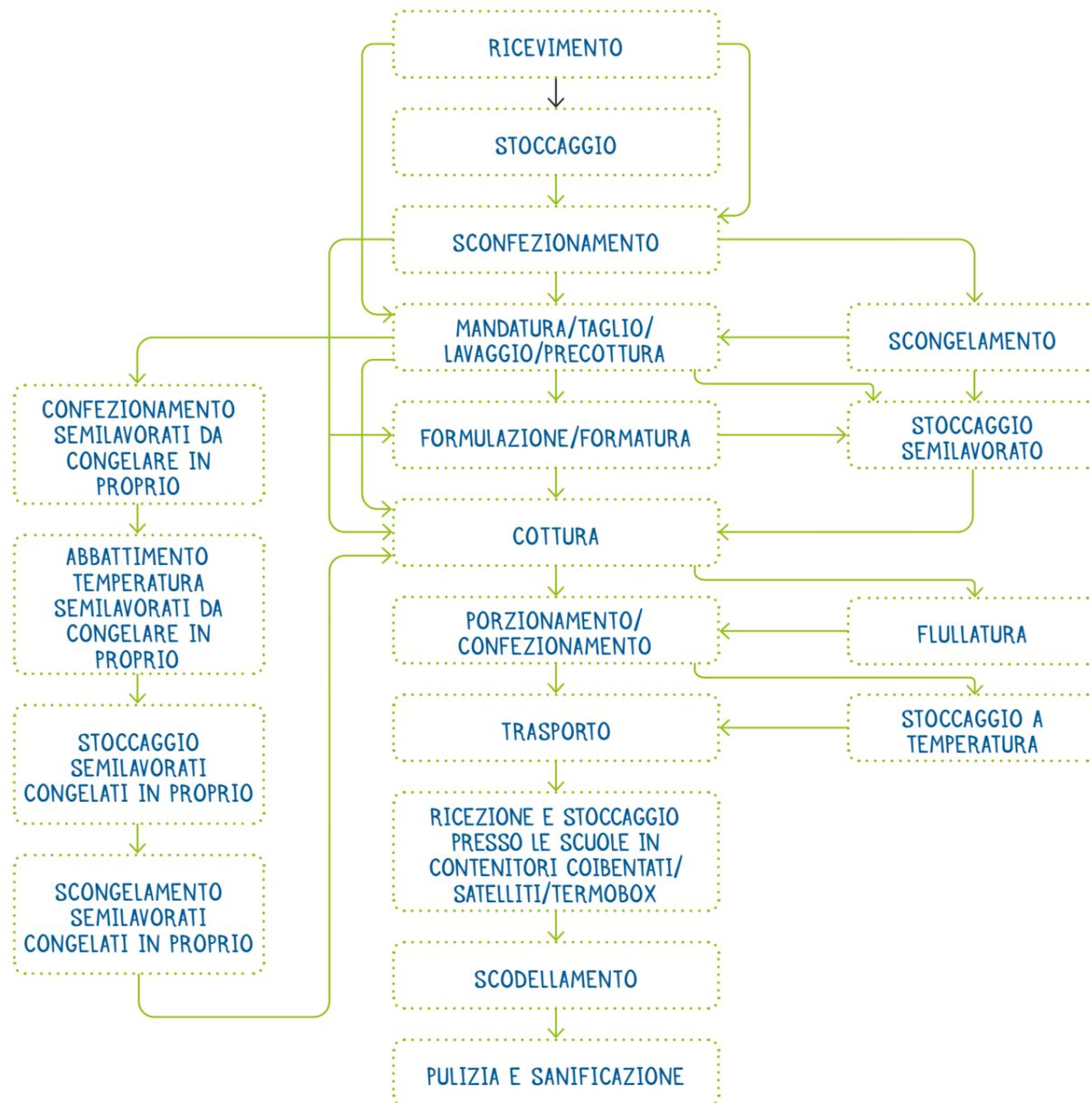


Figura 2 2 Provenienza delle Materie Prime utilizzate da RIBò

2.1.2 Produzione

Attraverso i tre centri di preparazione pasti di Fossolo, Erbosa e Casteldebole, sono svolte le attività produttive di preparazione dei pasti da consumarsi presso i refettori esterni.

Il sistema utilizzato è quello della ristorazione collettiva tradizionale con sistema "fresco-caldo"; tale sistema prevede che preveda che nessun prodotto possa tornare indietro, secondo il principio della "marcia in avanti" del servizio.



LE DIETE SPECIALI

Per assicurare il rispetto delle esigenze ed aspettative degli utenti, in risposta a particolari esigenze come cliniche e culturali il Servizio RiBò offre un servizio di Diete speciali:

- **Diete per motivi salutari**
 - Dieta A (iperglicidica e ipolipidica)
 - Dieta B (indicata nella rialimentazione dopo gastroenterite; a basso apporto di fibre, uovo e lattosio)
 - Dieta C (moderato apporto calorico)
 - Dieta D (senza glutine)
 - Dieta E (per specifici alimenti da escludere dal menu)
 - Dieta F (no uovo)
 - Dieta G (no latte)
 - Dieta H (no uovo, no latte)
- **Diete culturali - religiose**
- **Diete per adulti**

Nel rispetto della sicurezza alimentare e delle indicazioni recepite, i piatti delle diete vengono preparati in spazi dedicati esclusivamente a tali preparazioni; anche le dispense e nelle celle frigorifere sono identificati specifici spazi dedicati per lo stoccaggio degli ingredienti specifici per la produzione delle diete speciali. Inoltre, 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.



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.



Nell'Anno Scolastico 2021/22 è stato registrato un numero complessivo di diete certificate che si conferma in linea con il trend sia del quinquennio precedente che con il primo anno del nuovo appalto.

	ANNO SCOLASTICO 2021/22	ANNO SCOLASTICO 2020/21
Pasti totali giornalieri	17 879	18 140
Certificati dieta	3 930	3 917
	22,0%	21,5%

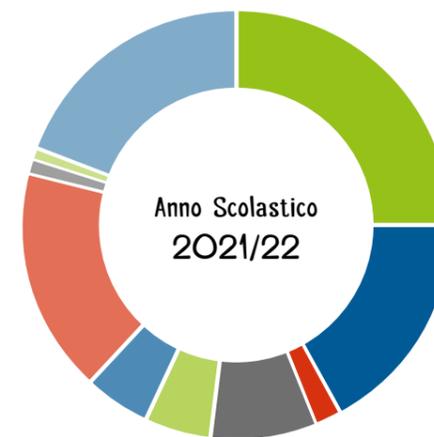
Tabella 2.3 Diete certificate

VARIAZIONI DEL MENU

In funzione della disponibilità di materie prime, di situazioni correlate alla gestione del servizio di ristorazione è risultato necessario eseguire e gestire la variazione di menù rispetto al programmato. Nell' Anno Scolastico 2020/2021 sono stati realizzati 143 cambi menù.



Figura 2.3 Variazione menù



- 25% Richiesta scuola, variazione presenze
- 17% Prodotto non disponibile/fornitori
- 2% Materia prima non conforme alla lavorazione
- 8% Errore o problematiche ordine
- 5% Organizzazione interna CPP, cottura, confezionamento, consegna
- 5% Attrezzature
- 17% Sciopero
- 1% Errato conteggio
- 0% Distribuzione pasti
- 1% Energia elettrica, erogazione acqua
- 19% Recupero di variazioni con altre cause

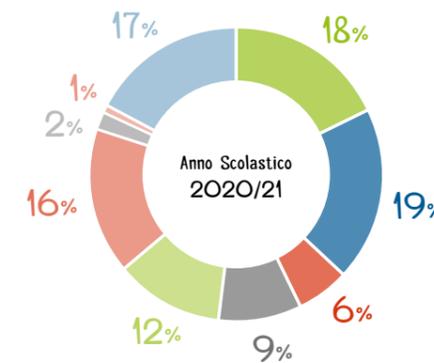


Figura 2.4 Tipizzazione delle cause di variazioni al menu effettuate

Per l'Anno Scolastico 2021/22 tra le principali cause di variazione del menù, si possono citare:

- richieste da parte delle scuole di 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;
- 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.

2.1.3 La gestione logistica della consegna dei pasti

MONITORAGGIO DELLA CATENA DEL FREDDO E DEL CALDO

RiBò attraverso un piano di controllo del proprio sistema di sicurezza alimentare effettua indagini periodiche a campione sulla temperatura dei pasti durante la fase di somministrazione al fine di esercitare il monitoraggio e controllo della catena del freddo e del caldo.

Nel corso dell'A.S. 2021/22 sono state effettuate 1.026 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; confermando il trend dell'A.S. 2020/2021 e l'efficacia del sistema di sicurezza alimentare del servizio.



Figura 2.5 Numero di misurazioni della temperatura e tasso di conformità

CONSEGNA DEI PASTI

Per l'organizzazione del trasporto dai tre Centri di Produzione Pasti sono predisposti specifici e puntuali Piani di trasporto.

Anche la scelta dei mezzi utilizzati nel 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	

	PASTI GIORNALIERI PRODOTTI ANNO SCOLASTICO 2021/22	PASTI GIORNALIERI PRODOTTI ANNO SCOLASTICO 2020/21	AUTOMEZZI UTILIZZATI
Fossolo	7.240	7.292	14
Casteldebole	6.335	6.559	13
Erbosa	4.304	4.289	8
TOTALE	17.879	18.140	35

Tabella 2.4 Dettaglio automezzi impiegati per la consegna pasti per ciascun CPP

Il monitoraggio del trasporto 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.

Nell'Anno Scolastico 2021/2022 il numero di consegne per le quali è stato registrato un ritardo con un conseguente slittamento del pasto si attesta al 2,9% contro il 3,7 dell'anno precedente, evidenziando un miglioramento di performance della fase del servizio.

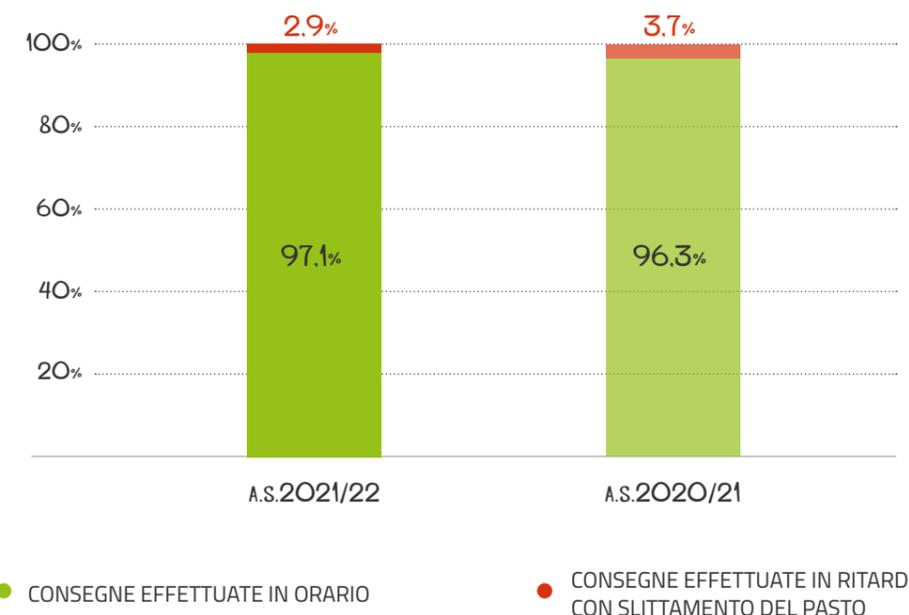
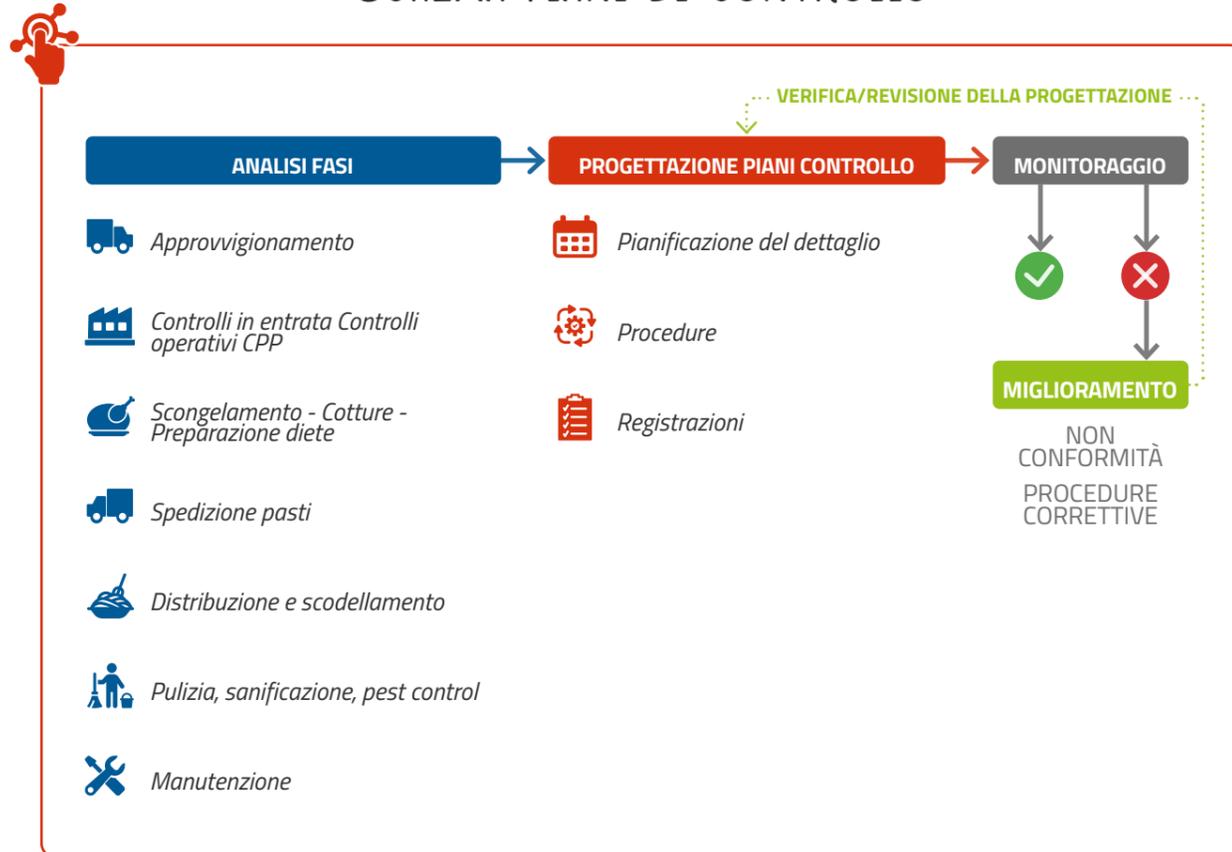


Figura 2.6 Monitoraggio puntualità dei viaggi, ritardi causa di slittamento dei pasti

2.1.4 Monitoraggio e controllo

Il servizio RiBò in linea con i propri sistemi di gestione certificati prevede un articolato schema di piani di controllo nelle varie fasi del processo.

SCHEMA PIANI DI CONTROLLO



QUALIFICAZIONE E CONTROLLO DEI FORNITORI

Attraverso gli autocontrolli sugli ingredienti/prodotti in ingresso ai centri di cottura è effettuato un monitoraggio sulla qualità dei prodotti ricevuti dai fornitori.

Nell'Anno Scolastico 2021/22 sono stati effettuati 164 campionamenti sulle materie prime contro i 156 dell'anno precedente; le analisi effettuate hanno consentito la verifica nel complesso di 940 parametri puntuali; rimane invariata la percentuale della tipologia di analisi con un 81% di analisi microbiologiche.



Figura 2.7 Numero di campioni prelevati per l'effettuazione dei controlli sui fornitori

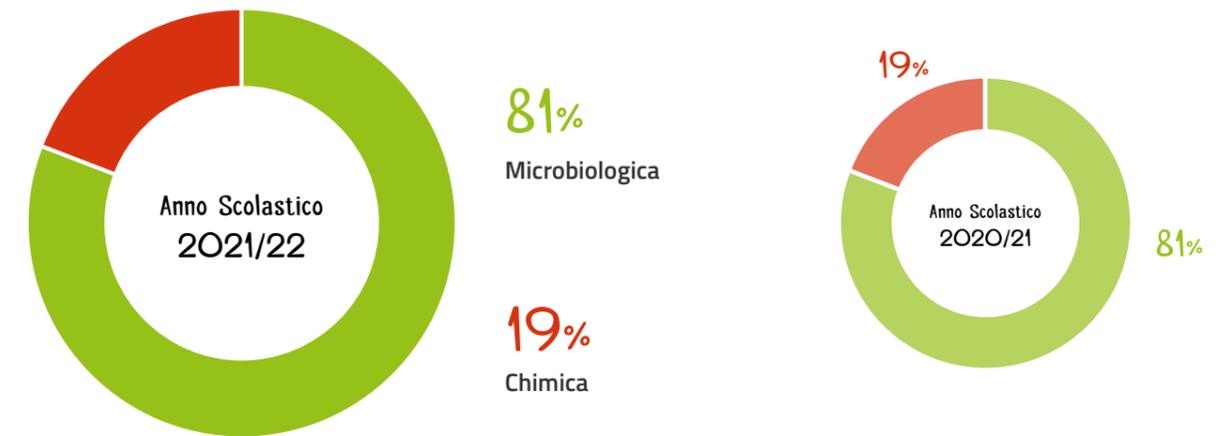
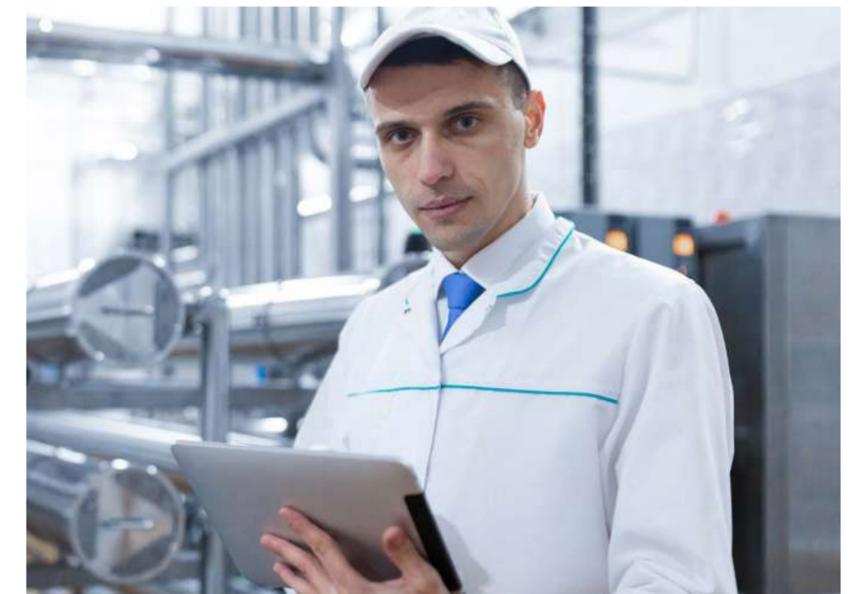


Figura 2.8 Tipologia di analisi effettuate

Le attività di monitoraggio eseguite sui fornitori hanno evidenziato per l'Anno Scolastico 2021/22 **227 Non Conformità** rilevate attraverso sia azioni di monitoraggio del gestore sia azioni di sorveglianza del servizio registrate dal Comune di Bologna.



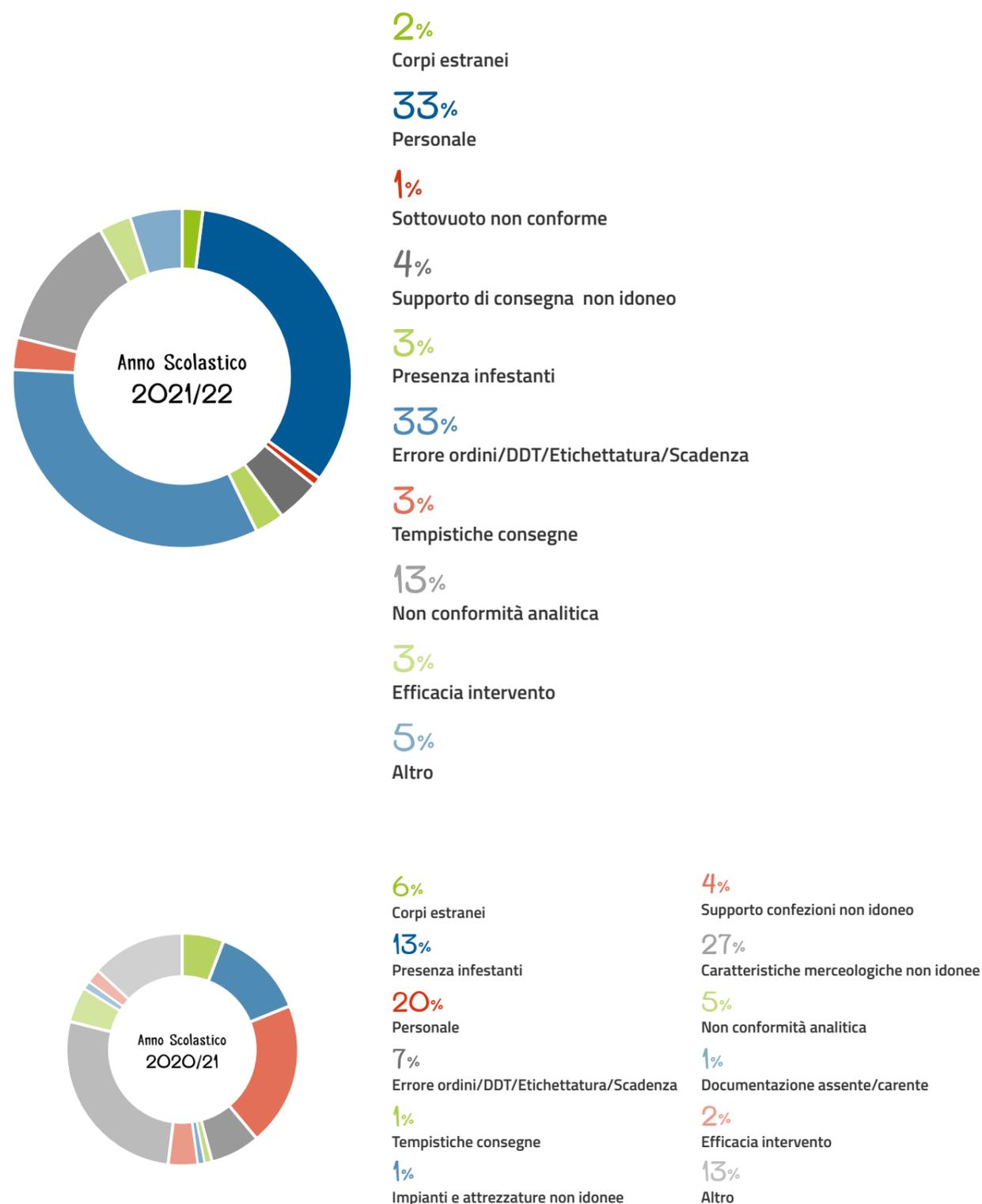


Figura 2.9 Tipologia di non conformità rilevate da RiBò sui fornitori

IL CONTROLLO DEL PROCESSO PRODUTTIVO

In accordo al piano di autocontrollo di qualità e sicurezza alimentare nell'Anno Scolastico 2021/22 sono stati raccolti un totale di 426 campioni nei tre centri di cottura, sui quali sono stati analizzati differenti parametri per un totale di 2147 analisi effettuate contro le 1.845 dell'anno precedente.

TIPOLOGIA DI CAMPIONE	TIPO DI ANALISI	CAMPIONI PER TIPOLOGIA				ANALISI PER TIPOLOGIA				
		FOSSOLO	ERBOSA	CASTELDEBOLE	TOTALE	FOSSOLO	ERBOSA	CASTELDEBOLE	TOTALE	
MATERIA PRIMA	Carni crude	microbiologica	30	11	12	53	180	66	72	318
		chimica	6	2	3	11	12	4	6	22
	Latte e derivati	microbiologica	20	10	10	40	120	60	60	240
	Altri prodotti di origine animale (es ittico, salumi, ecc.)	microbiologica	7	3	3	13	42	18	18	78
	Altri prodotti di origine animale (ovo prodotti)	microbiologica	3	2	2	7	18	12	12	42
	A rotazione tra verdure gelo e fresche, prodotti non deperibili, ecc.	microbiologica	10	5	5	20	60	30	30	120
	Prodotti ittici	chimica	5	2	3	10	30	12	18	60
	Materia Prima	chimica	5	2	3	10	30	12	18	60
TOTALE		86	37	41	164	492	214	234	940	
PRODOTTI FINITI	Prodotti cotti e prodotti finiti con ingredienti crudi da menù del giorno	microbiologica	39	13	18	70	234	78	108	420
	Verdure lavate	microbiologica	20	21	20	61	120	126	120	366
	TOTALE		59	34	38	131	354	204	228	786
TAMPONI AMBIENTALI	Su superfici e /o attrezzature	microbiologica	56	32	29	117	168	96	87	351
	TOTALE		56	32	29	117	168	96	87	351
ACQUA POTABILE CCP	Potabilità microbiologica	microbiologica	5	4	5	14	25	20	25	70
		Legionella	-	-	-	0	-	-	-	0
	TOTALE		5	4	5	14	25	20	25	70
TOTALE ANNO SCOLASTICO CCP			206	107	113	426	1039	534	574	2147
ACQUA POTABILE REFETTORI	Microbiologia	Enterococchi Escherichia coli	1	1	1	3	2	2	2	6

Tabella 2.5 Dettaglio degli autocontrolli effettuati A.S. 2021/22

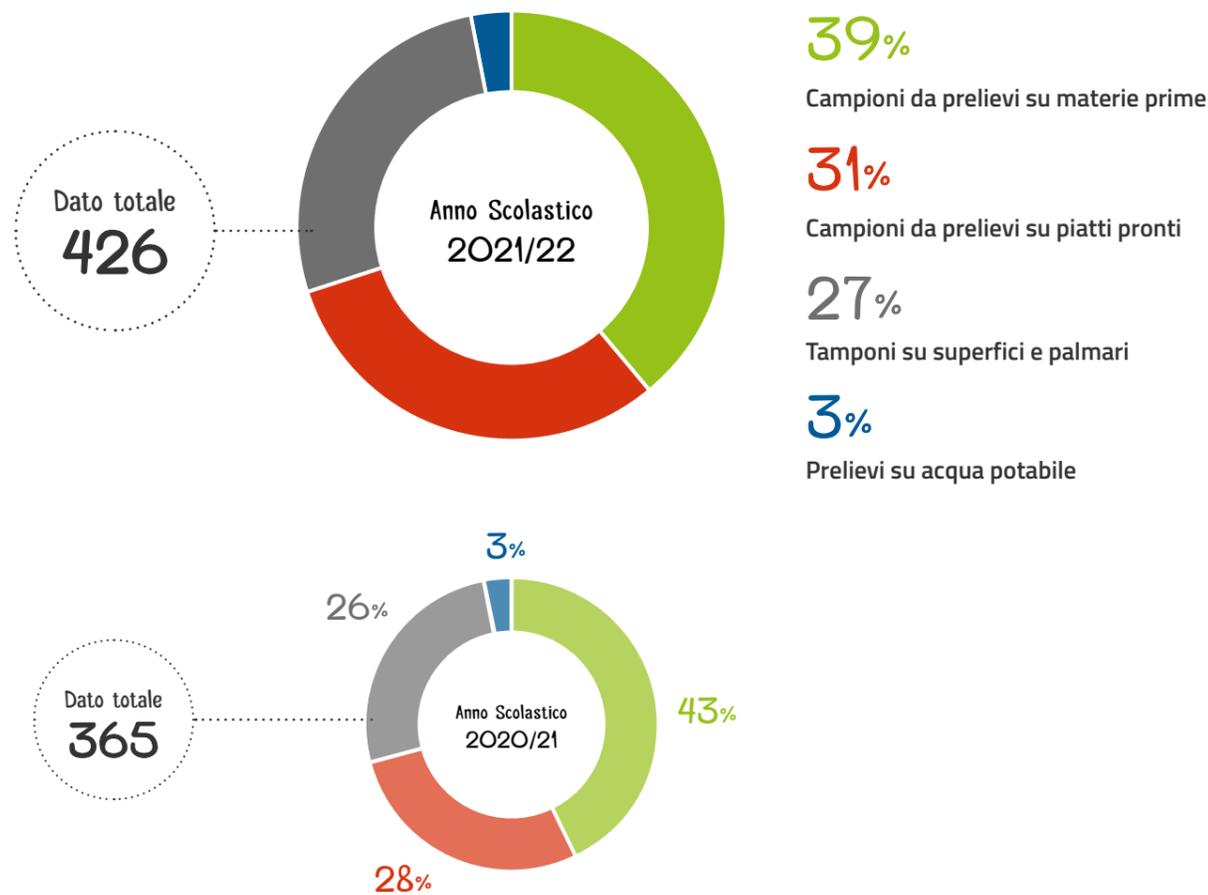


Figura 2.10 Tipologia di autocontrolli effettuati da RiBò

LE NON CONFORMITÀ SUL SERVIZIO OPERATIVO

I rilievi emersi 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**.

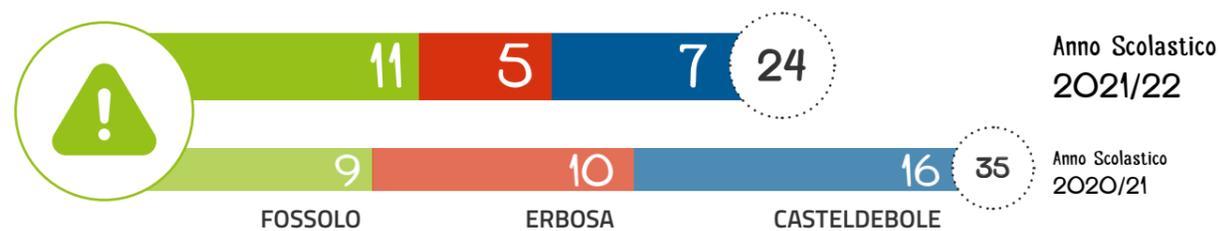


Figura 2.11 NC interne rilevate

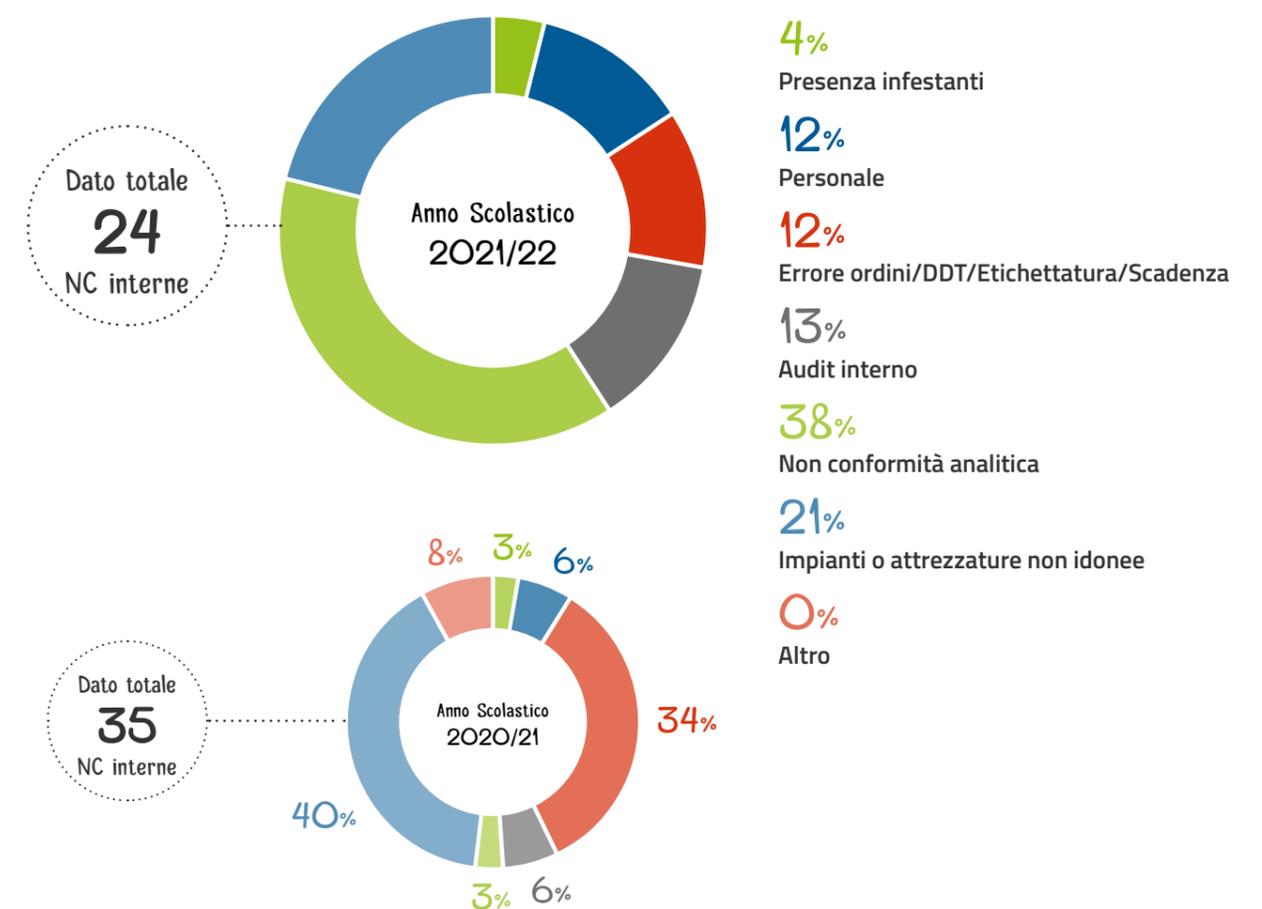


Figura 2.12 Tipologia di NC interne rilevate in autocontrollo per il servizio di refezione RiBò

LA SUPERVISIONE DEL COMUNE

Il Comune di Bologna è coinvolto attivamente nel monitoraggio del servizio, attraverso attività di verifica ed audit; i rilievi emersi da tali attività sono stati gestiti in ambito di NC da parte del gestore del servizio RiBò.

Le non conformità vengono categorizzate, come fatto per i rilievi interni, così da poter analizzare la distribuzione e la variabilità delle cause; si evidenzia che rispetto all'Anno Scolastico 2020/2021 è stato ridotto l'impiego della categorizzazione "altro" in cui rientrano varie tipologie di NC non altrimenti tipizzate, quali grammature e temperature non conformi.

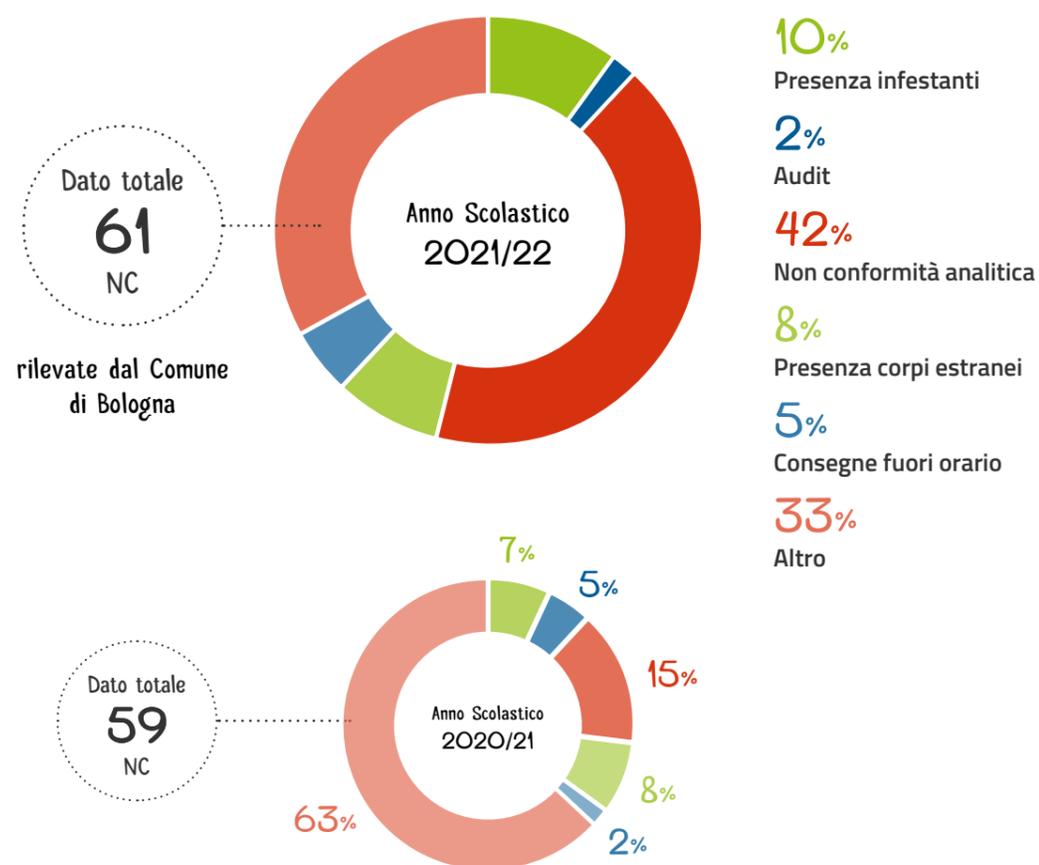


Figura 2.13 Tipologia di NC interne rilevate dalle verifiche del Comune di Bologna

VERIFICHE ISPETTIVE ESTERNE

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 2021/22 sono di seguito riepilogate.

- **Dipartimento di Sanità Pubblica Unità Operativa Igiene Alimenti - controlli sui refettori:**
 - n. 2 CPP Erbosa: 6/10/2021 - 16/12/2021
 - n. 3 CPP Casteldebole: 25/11/2021 - 16/12/2021 - 25/03/2022
 - n. 2 CPP Fossolo: 21/09/2021 - 12/11/2021
- **Dipartimento di Sanità Pubblica Unità Operativa Igiene Alimenti - prelievi su materie prime e prodotti finiti nei CPP: -**
- **Dipartimento di Sanità Pubblica Unità Operativa Igiene Alimenti - visite presso i refettori:**
 - n. 2: Infanzia Girotondo 20/10/2021 - Infanzia Andersen 09 /03/2022

I sistemi di gestione specifici del servizio sono stati sottoposti a verifica da parte dell'Ente di Certificazione **LRC Lloyd's Register**; nello specifico è stato realizzato un audit di rinnovo delle certificazioni presso i tre CPP a dicembre 2021 per 9001:2015, HACCP Codex Alimentarius:2009 e un audit per certificare la transizione rispetto all'edizione ISO 22000:2018 del sistema di gestione di sicurezza alimentare. È stato inoltre realizzato ad aprile 2022 un Audit di sorveglianza Norma uni en 22005 per il CPP di Erbosa.

2.1.5 Emergenze ed allerte alimentari

Una pluralità di azioni e strumenti è stata progettata e può essere attivata in dipendenza dei singoli scenari emergenziali o della loro combinazione per la gestione ottimale delle emergenze e per garantire la continuità del servizio di ristorazione scolastica.

STRUMENTI PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE



- PRESENZA DI CENTRI DI COTTURA DI EMERGENZA E SEDI AMMINISTRATIVE NELL'AREA METROPOLITANA BOLOGNESE
- DISPONIBILITÀ DELLA PIATTAFORMA DISTRIBUTIVA SITA NELL'INTERPORTO DI BOLOGNA
- SQUADRA JOLLY PER SOPPERIRE ALL'EVENTUALE NECESSITÀ DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE
- UNITÀ DI GESTIONE DELLA CRISI
- PIANO DI EMERGENZA DEDICATO

SCENARI DI EMERGENZA



- 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 2021/2022, oltre alla gestione dell'emergenza nazionale COVID-19, è stata gestita un'emergenza specifica del servizio correlata ad un'interruzione di energia elettrica (**Blocco Utenze**) presso il Centro di Preparazione Pasti di Erbosa verificatosi il 30/09/2021, dovuta ad un'anomalia della linea di adduzione dell'energia elettrica del gestore; l'anomalia è stata gestita mediante l'attivazione del menù di emergenza nel giorno del 1/10/2021 e l'apertura di una non conformità nell'ambito del servizio RiBò.

2.2 Educazione alimentare ed ambientale

Il Servizio Ribò è strutturato per offrire in abbinamento al servizio di refezione scolastica un percorso educativo sui temi della corretta alimentazione e della sostenibilità ambientale, che miri a promuovere il consumo consapevole di cibi salutari, il miglioramento delle abitudini alimentari e l'accrescimento dei temi di sostenibilità ambientale.

ATTIVITÀ ANNO SCOLASTICO 2021/2022



LABORATORI DIDATTICO-CREATIVI CON ETA BETA

Tramite i laboratori creativi presso le scuole si sono affrontati temi di economia circolare, raccolta differenziata, contenimento degli sprechi e sostenibilità ambientale. I bambini sono stati guidati dagli educatori nel creare soggetti con il materiale di recupero.



Grazie alle attività outdoor realizzate presso le scuole sono state realizzate attività di Biowatching per comprendere la biodiversità urbana ed il Giardino degli insetti che ha consentito, attraverso piccolissimi interventi con materiali di scarto, di allestire luoghi idonei ad ospitare diverse specie di invertebrati utili all'agricoltura e all'ambiente urbano.

Coinvolti  490 bambini (271 in classe e 219 all'aperto)  49 docenti  12 scuole

L GIUSTO DEL GRANO CON LIBERA TERRA

Attività incentrata sui temi di educazione alle legalità, con, che si è articolata attraverso:

- Un webinar dedicato nella giornata del 16 marzo aperto dall'Assessore alla Scuola, Educazione ambientale e Agricoltura del Comune di Bologna con la partecipazione del Presidente della Cooperativa Pio La Torre Libera Terra e del Consorzio Libera Terra Mediterraneo.
- Il ricordo nella giornata del 21 marzo, "giornata della memoria e dell'Impegno in ricordo delle vittime innocenti delle mafie" promossa da Libera Terra, con la promozione del primo piatto la pasta biologica di Libera Terra condita con pesto alla siciliana



 **Classi della scuola primaria e secondaria di I grado**

INCONTRI FORMATIVI A CURA DI SCUOLA DI TIFO

Incontri formativi con educatore sull'educazione allo sport, sport e violenza, sport e razzismo, utilizzo (in) consapevole dei social media e lotta a cyberbullismo/bullismo.



 **II e III classi della scuola primaria di II grado, poi esteso anche alle classi prime.**

Coinvolti  455 bambini  26 docenti  3 scuole



CUCINE APERTE

Attività per alunni, genitori, insegnanti e componenti Commissione Mensa che ha permesso di scoprire, attraverso la visita guidata, il servizio di ristorazione e presentare i concetti di qualità degli alimenti, le buone pratiche igienico-sanitarie applicate quotidianamente.

In tutte le date proposte si è riscontrato il tutto esaurito per la massima capienza



VIDEO PROGETTO A FAVOLA

L'attività è focalizzata nella realizzazione di un percorso educativo focalizzato su come mangiamo. Prodotti 5 video clip, della durata di 11 minuti ciascuno, a cura di Antoniano di Bologna. Attraverso "La Cuoca Magica" si sono introdotti concetti per focalizzare l'attenzione su come mangiamo, tramite giochi e spunti teatrali, un progetto dedicato ai bambini e ai loro docenti ma pensato anche per le famiglie.

I video sono stati resi disponibili per tutti sul sito riboscuola.it

10

I MENU SPECIALI PROPOSTI NELL'ANNO SCOLASTICO 2021/2022



Ogni anno Ribò propone dei menu speciali in occasione delle festività, oltre allo speciale menù di fine anno. Ogni menù viene presentato con apposite grafiche sul sito.

Quest'anno Ribò ha aggiunto ulteriori menu speciali in occasione di settimane dedicate alla sensibilizzazione su tematiche quali il consumo etico e più sostenibile e la celiachia.

ATTIVITÀ ANNO SCOLASTICO 2020/2021



ALIMENTI DA SCOPRIRE

Attraverso la scheda alimenti da scoprire sono presentati agli utenti nell'anno scolastico 2020/2021 tre nuovi alimenti quali:

- il formaggio montasio
- il cous cous
- il farro
- oliva



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.

All'interno del portale RiBò tutte le schede sugli alimenti da scoprire sono poi disponibili nella sezione "consigli".

LE BORRACCE PER IL PROGETTO VIRTUOSI



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.

LE RICETTE DEL MESE DEI CUOCHI RIBÒ



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.

Nell'anno 2020/2021 due nuove ricette:

- Pasta radicchio e montasio
- Frittata con olive

2.3 Comunicazione

La comunicazione è uno strumento di supporto indispensabile per accrescere i livelli di informazione, conoscenza e trasparenza del servizio di ristorazione scolastica e di tutti i valori educativi ad esso collegati e favorire il processo di coinvolgimento delle varie parti interessate che gravitano intorno al servizio RiBò.

I principali canali del piano di comunicazione risultano:

- sito www.riboscuola.it
- il piano editoriale digitale integrato
- le relazioni con i media gestite dall'Ufficio Stampa

STAKEHOLDER



Chiavi di lettura

Il piano di comunicazione RiBò è strutturato al fine di favorire e promuovere:

- informazione costante e tempestiva sul servizio per tutti gli stakeholder.
- la salute e la corretta alimentazione per le nuove generazioni.
- i valori della sostenibilità ambientale nell'ottica del raggiungimento degli SGDs.
- gli attori della filiera produttiva e le realtà locali.
- il marchio RiBò
- l'uso del portale riboscuola.it

IL PORTALE RIBÒ SCUOLA

Il Portale riboscuola.it si conferma essere il principale strumento e canale di comunicazione del servizio; su esso confluiscono informazioni relative al servizio e ai progetti ad esso collegati.



Alcune delle informazioni disponibili sul portale riboscuola.it

- **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.

Il portale come strumento principale di veicolazione della comunicazione è soggetto ad un'analisi puntuale ed accurata finalizzata a monitorare l'efficacia dello strumento ed eventualmente sviluppare strategie di comunicazione per il miglioramento del processo.

Nell'Anno scolastico 2021/2022 si sono registrati 49.789 utenti contro i 42.006 dell'anno precedente con un incremento del 18,5%, il picco di massimo afflusso giornaliero è stato registrato il 13/09/2021 con il dato di 1.807 utenti attivi in un giorno.



L'analisi dei dati nello specifico evidenzia che il 65,8 % delle visualizzazioni degli utenti ha riguardato ricerche di informazioni sui menù.

COMUNICAZIONE SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA RIBÒ

A livello di servizio sono attivati specifiche modalità di comunicazione per veicolare informazioni rilevanti del servizio.

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.



COMUNICAZIONI

- **TICKET RIBÒ SCUOLA**
- **NON CONFORMITÀ**
- **RICHIESTA DI INFORMAZIONI/ CHIARIMENTI**
- **MODIFICHE PRODOTTI DI MATERIA PRIMA**
- **RITARDI DI CONSEGNA PASTI**
- **VARIAZIONE DEI MENU**
- **RITARDI DI PUBBLICAZIONE MENSILE MENU**
- **DOCUMENTAZIONE DA CAPITOLATO**
- **PROGETTI**
- **DOCUMENTAZIONE RAMO DI AZIENDA/REFETTORI**

Le principali attività di comunicazione sviluppate da RiBò nel corso dell'AS 2021/22 sono riportate nella tabella seguente.

A.S. 2021/22

COSA	A CHI	PERCHÈ
Comunicazione di servizio	Genitori	Nuova modalità per richiedere le diete
CMC	Commissione Mensa Cittadina /vari	Come è andata e presentazioni iniziative prossimo anno scolastico (giugno 2022)
Speciale menu di fine anno	Genitori/insegnanti	Presentazione del menù
RiBò ripropone il menù green della Green Food Week	Genitori/insegnanti	Servito uno speciale menu a basso impatto ambientale
Comunicazione di servizio	Genitori/insegnanti	Per la viabilità modificata per il giro d'Italia
Tavolo menu	Genitori/insegnanti	Rilevazione scarti e gradimento pasti
Partenza customer alunni	Genitori/insegnanti/ragazzi	Questionario cartaceo per valutare il servizio
Settimana della celiachia	Genitori/insegnanti/ragazzi	Sensibilizzare e far conoscere il disturbo della celiachia
Comunicazione di servizio	Genitori/insegnanti	Nuova attività educativa
Comunicazione di servizio	Genitori/insegnanti	Attività educative, inserite nuove date
Comunicazione di servizio	Genitori/insegnanti	Passaggio dal menu invernale al menu estivo

COSA	A CHI	PERCHÈ
Scheda alimento da scoprire: La zuccina	Genitori/insegnanti	Far conoscere alcuni alimenti e i relativi benefici
Speciale menu di Pasqua	Genitori/insegnanti	Presentazione del menù
CMC	Commissione Mensa Cittadina /vari	Visita al cantiere del CPP Lazzaretto e l'aggiornamento sui lavori (aprile 2022)
Tavolo menu	Genitori/insegnanti	Aggiornare il menu, valutazione e impostazione progetti scarti
Pasta Libera Terra in menu	Insegnanti/ragazzi	RiBò nella "giornata della memoria e dell'impegno in ricordo delle vittime innocenti delle mafie" serve un menù per veicolare il messaggio dell'associazione
Iniziativa con liberaterra	Genitori/insegnanti/ragazzi	Webinar per conoscere l'associazione
Tovaglietta nuova grafica con azioni anti-spreco	Genitori/insegnanti	Iniziativa per promuovere le buone pratiche e un consumo più consapevole,
Comunicazione di servizio	Genitori/insegnanti	Attività educative riaperte iscrizioni di alcune attività
RiBò nella giornata clou, partecipa alla settimana della sostenibilità con un menù green	Genitori/insegnanti	Servito uno speciale menu a basso impatto ambientale
Comunicazione di servizio	Genitori/insegnanti	Attività educative riaperte iscrizioni di alcune attività
Speciale menu di carnevale	Genitori/insegnanti	Presentazione del menù
Partenza customer famiglie	Insegnanti	Questionario on-line per valutare il servizio di refezione scolastica.
Scheda alimento da scoprire: il carciofo	Genitori/insegnanti	Far conoscere alcuni alimenti e i relativi benefici
Progetto merende alternative	Genitori/insegnanti	Progetto per aumentare le razioni di frutta settimanali
CMC	Commissione Mensa Cittadina/vari	Analisi sull'avvio del servizio e andamento del primo trimestre (gennaio 2022).
Erogatori acqua microfiltrata	Genitori/insegnanti	Istallazioni di erogatori di acqua in alcune scuole per veicolare l'importanza delle risorse come l'acqua e di un consumo più consapevole
Comunicazione di servizio	Genitori/insegnanti	Attività educative riaperte iscrizioni di alcune attività
Comunicazione di servizio	Genitori/insegnanti	Attività educative rimandate per l'aggravarsi della pandemia
Speciale menu di Natale	Genitori/insegnanti	Presentazione del menù

COSA	A CHI	PERCHÈ
Comunicazione di servizio	Genitori	Nuovo modulo per richiedere le diete
Scheda alimento da scoprire: il merluzzo	Genitori/ insegnanti	Far conoscere alcuni alimenti e i relativi benefici
Comunicazione di servizio	Genitori/ insegnanti	Attività educative rimandate per l'aggravarsi della pandemia
Attività di piantumazione alberi	Genitori/ insegnanti	Progetto educativo per l'ambiente e per uno stile di vita sano più sostenibile
Partenza customer insegnanti	Insegnanti	Questionario on-line per valutare il servizio di refezione scolastica.
Progetto scarti	Genitori/ insegnanti	Partenza del progetto di rilevazione scarti
Le minestre al cucchiaino ritornano nel menù invernale	Genitori/ insegnanti	Ritornano le minestre al cucchiaino sospese che per via del covid. Si comunica il ritorno, a poco a poco, alla normalità del servizio
Sostenibilità ambientale: progetto Bio-metano	Genitori/ insegnanti	In collaborazione con Hera, RiBò partecipa alla produzione del carburante verde: il Bio-metano. RiBò, infatti, fornirà i rifiuti organici dei propri centri pasto convogliandoli negli impianti di produzione del Bio-metano
Speciale menu di Halloween	Genitori/ insegnanti	Presentazione del menù
Scheda alimento da scoprire: La Zucca	Genitori/ insegnanti	Far conoscere alcuni alimenti e i relativi benefici
Si passa al menu invernale dal 25/10	Genitori/ insegnanti	Comunicazione di servizio
Nuovo modulo per le segnalazioni	Genitori/ insegnanti	Informare del cambiamento del modulo
Tavolo menu	Genitori/ insegnanti	Aggiornare il menu, valutazione e impostazione progetti scarti (ottobre 2021)
Annuncio Open Day - versione online	Insegnanti	Informare delle attività didattiche previste per il nuovo anno scolastico

A.S. 2020/21

COSA	A CHI	PERCHÈ
CMC	Commissione Mensa Cittadina /vari	Condivisione del percorso AS 2020-2021 e presentazione iniziative AS 2021-2022 (giugno 2021)
Tavolo menu	genitori/insegnanti	Aggiornare il menu, valutazione e impostazione progetti scarti (giugno 2021)

COSA	A CHI	PERCHÈ
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.
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
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.
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 superfood
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.
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
Speciale menu di Natale	genitori	comunicare il menu speciale

COSA	A CHI	PERCHÈ
CMC	Commissione Mensa Cittadina/vari	analisi sull'avvio del servizio e andamento del primo trimestre. Principali novità contrattuali e piano di implementazione (dicembre 2020)
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 (ottobre 2020)
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

Tabella 2.6 Consuntivo delle principali attività di comunicazione RiBò AS 2021-2022 - AS 2020-2021



LE SEGNALAZIONI DELLE PARTI INTERESSATE

Per favorire i flussi informativi sono stati predisposti specifici canali di comunicazione per gestire i flussi informativi in modo 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

Per il servizio RiBò è predisposto uno specifico cruscotto delle segnalazioni consultabile dal portale del servizio. L'Anno Scolastico 2021/2022 ha registrato un totale di 186 segnalazioni contro le 289 rilevate nell'Anno scolastico 2020/2021.

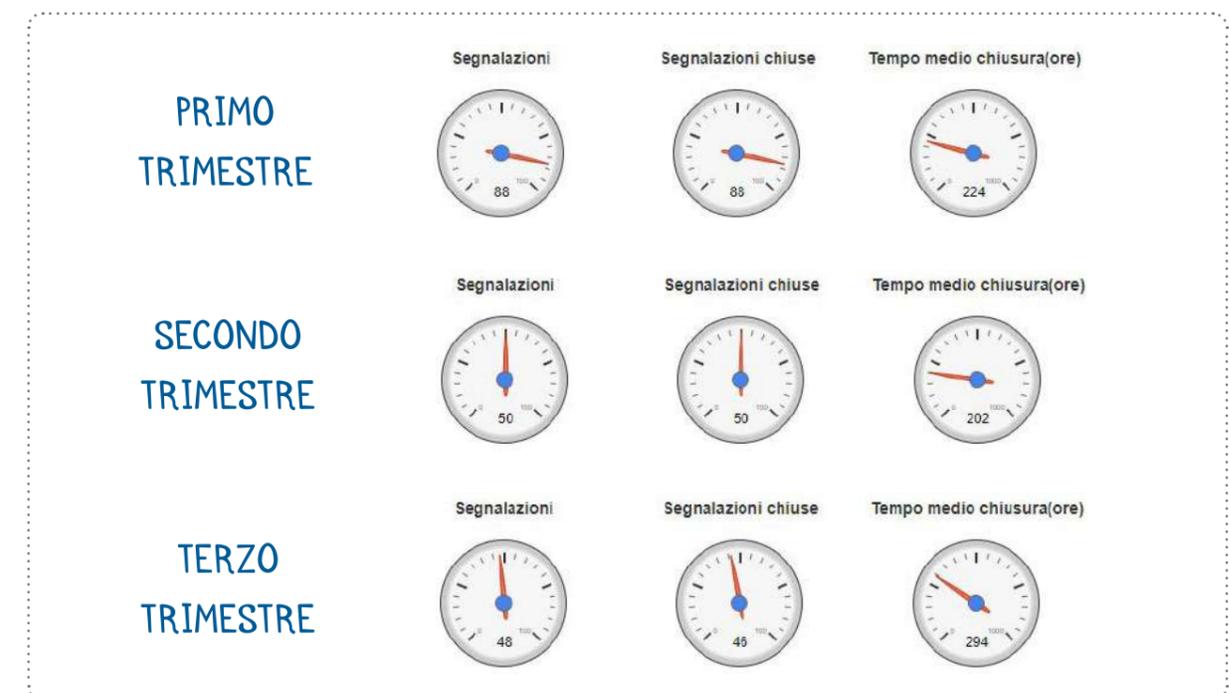


Figura 2.14 Cruscotto delle segnalazioni relativo all'Anno Scolastico 2021/22

Attraverso il portale oltre alle segnalazioni sul servizio è possibile inoltrare delle richieste di informazioni che costituiscono per l'Anno scolastico 2021/2022 il 60% delle comunicazioni gestite contro il 49% dell'esercizio precedente.

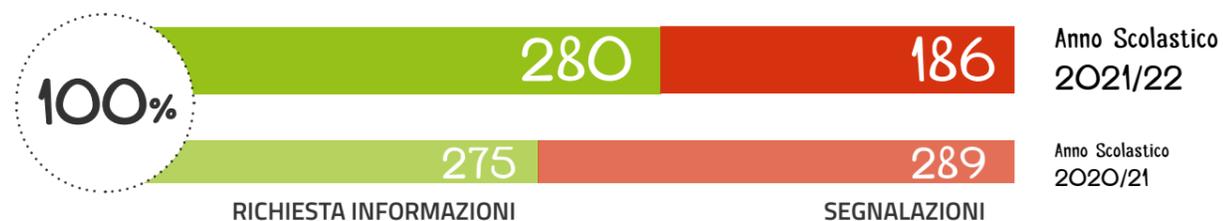


Figura 2.16 Suddivisione delle segnalazioni e richieste informazioni

Analizzando nello specifico l'Anno Scolastico 2021/22, si può notare come il numero di richieste ricevute sia progressivamente calato nel corso dell'anno, in maniera analoga a quanto registrato nei precedenti Anni Scolastici, diminuzione associata al raggiungimento di una maggior conoscenza e consapevolezza del servizio da parte degli utenti.

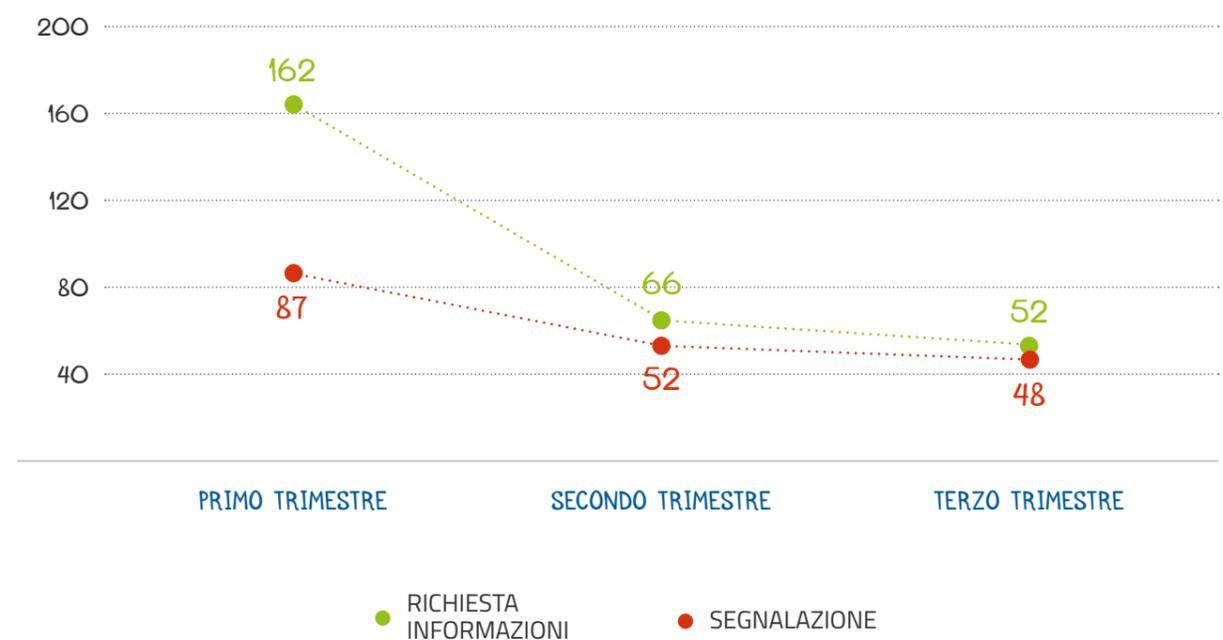


Figura 2.16 Trend delle segnalazioni e richieste informazioni ricevute nell'A.S. 2021/22

Per l'Anno Scolastico 2021/22 il processo di gestione delle segnalazioni ha evidenziato un'elevata efficienza:

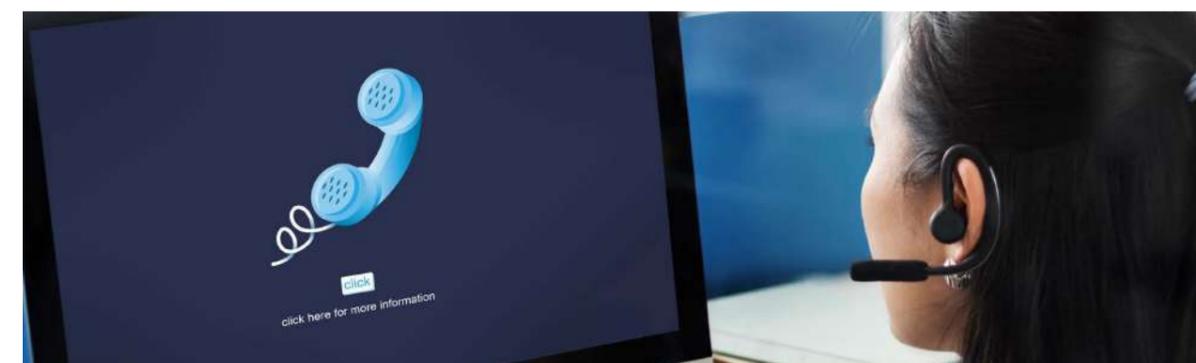
- il 100% delle segnalazioni è gestite entro i termini fissati (94% per A.S. 2020/2021);
- il 100% delle richieste di informazioni è gestito entro i termini fissati (99% per A.S. 2020/2021).

Anno scolastico 2021/22	Primo trimestre	Secondo trimestre	Terzo trimestre	TOTALE	% SUL TOTALE
PRESA IN CARICO ENTRO 24h O 1gg LAVORATIVO	88	50	48	186	100%
PRIMA RISPOSTA ENTRO 5gg LAVORATIVI	88	50	48	186	100%
RISPOSTA DEFINITIVA ENTRO 30gg LAVORATIVI	88	50	48	186	100%
RISPOSTA NON DATA NEI TERMINI	0	0	0	0	0%

Tabella 2.7 Efficienza del processo di gestione delle richieste di informazioni sul portale RiBò Scuola

Anno scolastico 2021/22	Primo trimestre	Secondo trimestre	Terzo trimestre	TOTALE	% SUL TOTALE
PRESA IN CARICO ENTRO 24h O 1gg LAVORATIVO	162	66	52	280	100%
PRIMA RISPOSTA ENTRO 5gg LAVORATIVI	162	66	52	280	100%
RISPOSTA DEFINITIVA ENTRO 30gg LAVORATIVI	162	66	52	280	100%
RISPOSTA NON DATA NEI TERMINI	0	0	0	0	0%

Tabella 2.8 Efficienza del processo di gestione delle segnalazioni sul portale RiBò Scuola



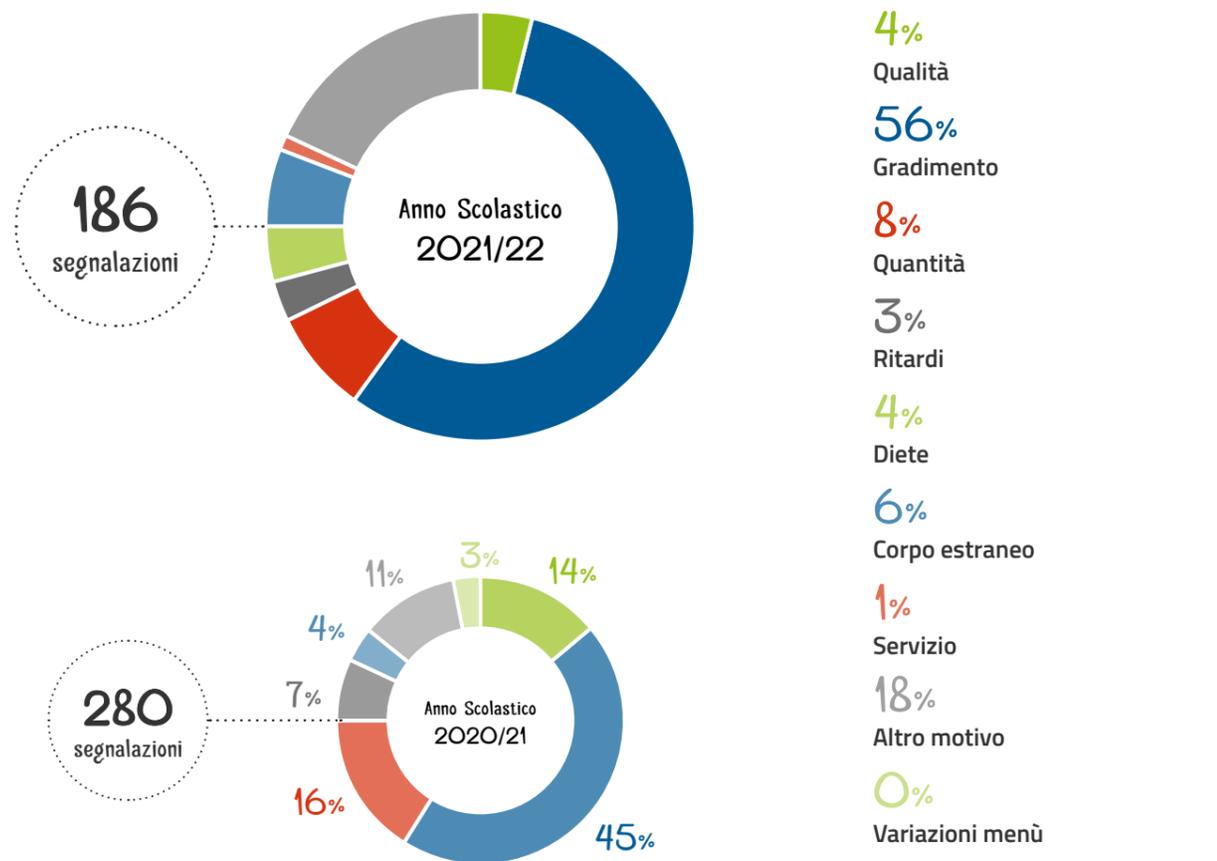


Figura 2.17 Motivazioni delle segnalazioni ricevute tramite portale Ribò (per macrocategorie)

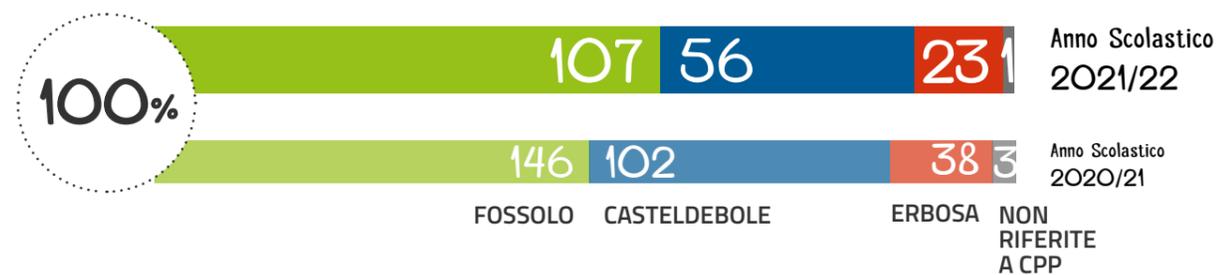


Figura 2.18 Suddivisione delle segnalazioni in base al CPP di riferimento

Nel corso dell'Anno Scolastico 2021/22, la maggior parte delle segnalazioni (56%) ha riguardato il gradimento del menu (contro il 45% del precedente Anno scolastico su analoga tematica).

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

La formazione del personale è un aspetto fondamentale per garantire efficacia ed efficienza dei processi organizzativi; di seguito sono riassunte le principali attività di formazione sviluppate per il personale Ribò per l'AS 2021/22.

TEMI TRATTATI	ORE
 Diete speciali	303
 I.C.A.M. - Criteri ambientali minimi e sostenibilità ambientale	9
 Igiene alimentare e sistema di gestione per l'autocontrollo (HACCP)	292
 Trasporto e consegna degli alimenti	87
 Organizzazione del servizio	177
 Presentazione del servizio	91
 Procedure aziendali	169
 Pulizia e sanificazione	94
 Sicurezza sul lavoro (D.LGS. 81/08)	223
ORE TOTALI EROGATE	1.445

Tabella 2.9 Consuntivo della formazione erogata per l'A.S. 2021/22 (indicazione delle ore totali erogate)

2.4 Rapporti con la comunità locale: collettività ed utenti

Il coinvolgimento attivo degli utenti è un elemento rilevante per il servizio; attraverso strumenti pianificati allo scopo come: customer satisfaction (realizzate con il supporto di Teseo marketing Research), assaggi ed indagini sul gradimento sul territorio ed Eventi Cucine Aperte, il gestore del servizio mira ad istaurare un'interfaccia con gli utenti per analizzare il grado di soddisfazione rispetto al servizio, individuare aree di forza e di debolezza del servizio ed analizzare la percezione dei cambiamenti

CUSTOMER

Customer famiglie

 **1.721 interviste**

Attraverso le indagini realizzate si evidenzia che complessivamente, la valutazione del servizio di refezione offerto da Ribò è positiva, raggiungendo un valore medio di 2,9 (scala 1:4). La maggioranza dei genitori ascoltati riferisce che i propri figli pranzano abbastanza e molto volentieri, con una quota di soddisfatti del 70%. Questa quota sale all'80% per la scuola dell'Infanzia. Anche i genitori si ritengono abbastanza soddisfatti del servizio di refezione, esprimendo un giudizio medio di 3,0 (scala 1:5), lievemente al di sotto del giudizio espresso nell'anno scolastico 2019-2020 che era pari a 3,2.

Customer alunni

 **5.145 interviste**

L'indagine realizzata per gli alunni a permesso di tracciare preferenze e valutazioni dirette degli utenti che hanno evidenziato che:

- complessivamente, il piatto consumato in misura maggiore è il primo; segue il secondo e, infine, il contorno. Non emergono particolari differenze tra i centri pasto;
- risulta essere il primo piatto quello maggiormente gradito dagli alunni delle scuole Primarie e Secondarie coinvolte nell'indagine. Il primo ottiene infatti un punteggio medio di gradimento pari a 2,4 (scala 1:3). Questo dato è sostanzialmente in linea con quello ottenuto dalla rilevazione del 2019;
- spontaneamente, gli alunni esprimono in maggioranza (52%) commenti positivi relativi all'esperienza del consumo dei pasti a scuola.

Customer insegnanti

 **523 interviste**

Il coinvolgimento degli ha permesso di evidenziare che:

- la valutazione del servizio di refezione offerto evidenzia un punteggio medio di 2,9 (scala 1:5) raggiungendo livelli moderati;
- la pulizia delle stoviglie (4,4), la cortesia del personale (4,3) e la puntualità di servizio del pasto (3,7) sono valutati molto positivamente. In particolare, la puntualità di servizio del pasto viene giudicata molto positiva dagli insegnanti della scuola d'Infanzia (4,0);
- gli insegnanti ritengono che gli alunni pranzino volentieri a scuola (72,5%): il 60,6% dichiara che gli alunni pranzano abbastanza volentieri e l'11,9% molto volentieri. Questa percentuale sale per la scuola d'Infanzia (82,3% - rispettivamente 66,1% e 16,2%).

INDAGINI SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO SUL TERRITORIO

Per l'Anno Scolastico 2021/2022 sono state realizzate 1.026 indagini di gradimento contro le 939 dell'esercizio precedente.

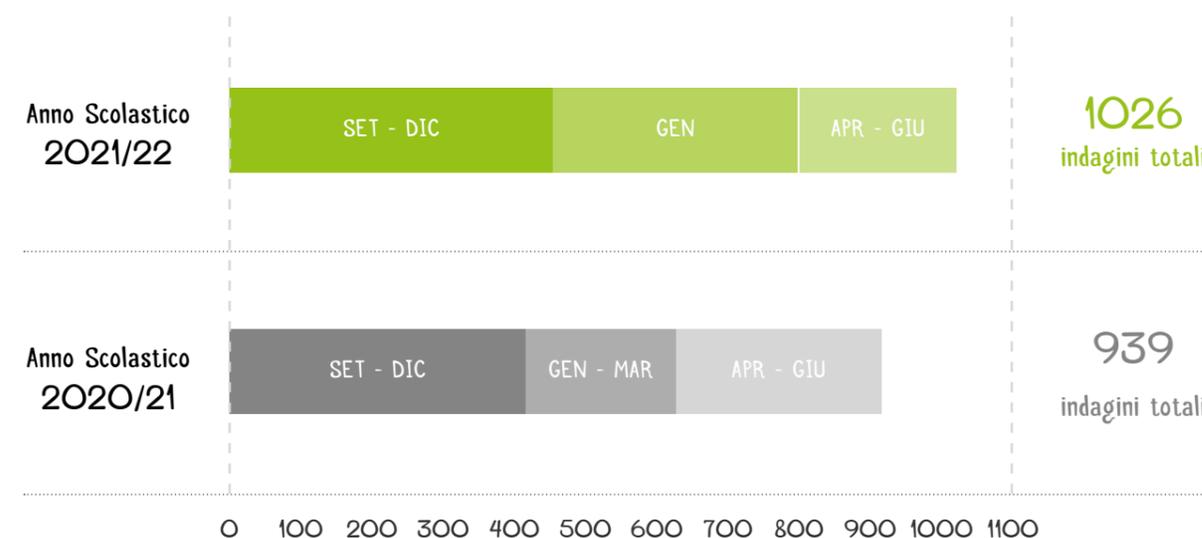
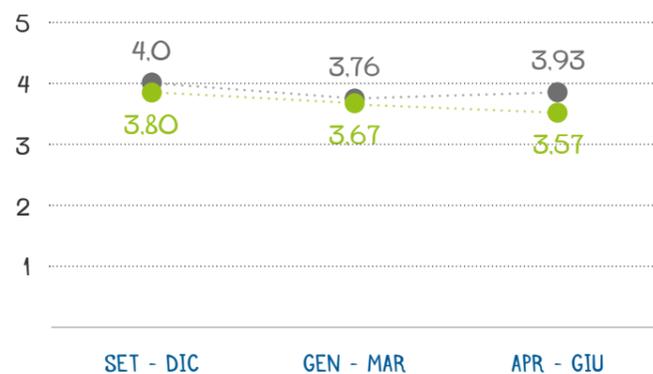


Figura 2.19 Numero di indagini di gradimento effettuate per trimestre

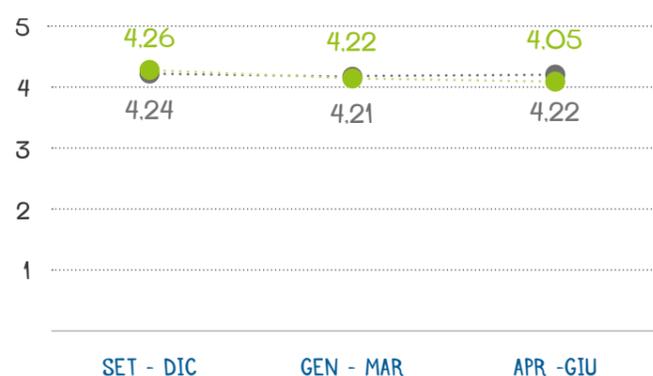
Le indagini sul territorio prevedono l'effettuazione di visite presso i refettori durante il servizio e la valutazione dei parametri di: gradimento dei pasti, quantità consumata e la quantità di scarto percepita.

GRADIMENTO



VALUTAZIONE	CRITERIO
Decisamente positivo	4.1 - 5.0
Positivo	3.1 - 4.0
Neutro	3.0
Negativo	2.0 - 2.9
Decisamente negativo	1.0 - 1.9

QUANTITÀ

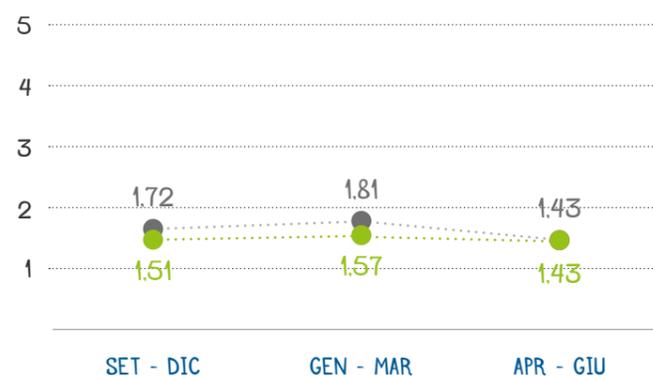


● Anno Scolastico 2021/22
● Anno Scolastico 2020/21

Figura 2.20 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 confermando il trend del precedente Anno Scolastico.

SCARTO OSSERVATO



VALUTAZIONE	CRITERIO
Nessuno scarto	0
Meno del 10%	1
Dal 10 al 30%	2
Dal 30 al 50%	3
Dal 50 all'80%	4
Oltre l'80%	5

Figura 2.21 Andamento dello scarto osservato

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, nella sezione "Ricerca menu", identificati con apposita ICONA.



Piatto da scoprire

RAPPORTI CON COMUNE, CMC E CMS

Importanti Interlocutori per il miglioramento e crescita del servizio risultano 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.

I principali temi di coinvolgimento delle commissioni:

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

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

TAVOLI MENÙ

07/10/2021 - 22/03/2022 - 27/07/2022

CMC:

18/01/2022 - 07/04/2022 - 14/06/2022

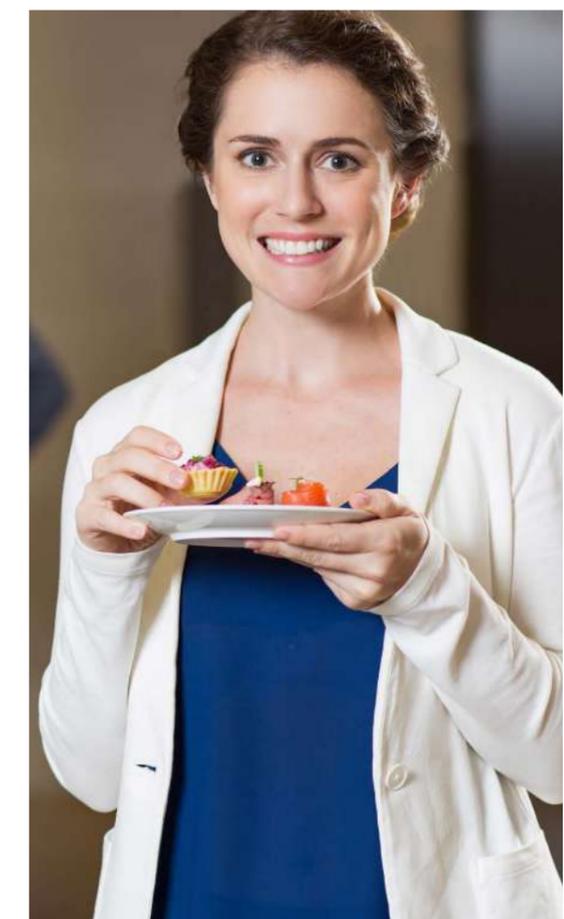
ANNO SCOLASTICO 2020/2021

TAVOLI MENÙ:

14/12/2020 - 25/02/2021 - 22/06/2021

CMC:

17/12/2020 - 28/06/2021





**GESTIONE
DEI LAVORATORI
E ATTENZIONE ALLA
RESPONSABILITÀ
SOCIALE**

3. LA GESTIONE DEI LAVORATORI E L'ATTENZIONE ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

I PRINCIPI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Dal 2007 il gestore del servizio RiBò Camst ha adottato lo Standard SA8000 - Standard Internazionale applicabile a tutti i settori, certificato - che norma e misura l'eticità imprese con particolare attenzione verso i propri lavoratori e la propria supply chain.



Il Personale diretto Camst ammonta al 34% 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. Anche il fornitore del servizio di scodellamento è dotato di certificazione volontaria SA8000; 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.

³ Personale indiretto

Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

	AS 2021/22		AS 2020/21	
	M	F	M	F
Operativi per preparazione del pasto/diete/scodellatori diretti	29	127	29	132
Personale ufficio	0	16	1	19
Personale indiretto	28	309	41	289
TOTALE	57	452	71	440

Tabella 3.1 Suddivisione per genere del personale interno ed esterno AS 2020/21 per servizio standard

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.

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 2021/22 NON SONO PERVENUTE SEGNALAZIONI DAI CPP DEL SERVIZIO RIBÒ.



3.1 Lavoro minorile



TUTELA DEL LAVORO MINORILE E DEI GIOVANI LAVORATORI (16-18 ANNI)

Per il servizio RiBò non è adoperata forza lavoro minorile.

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).

il rispetto del requisito è garantito attraverso le procedure selezione ed assunzione del personale.

FASCIA DI ETÀ	AS 2021/22		AS 2020/21	
	M	F	M	F
<18	0	0	0	0
18-29	3	4	3	4
30-40	5	16	6	18
41-50	12	49	11	51
51-60	8	56	9	63
>60	1	18	1	14

Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

Tabella 3.2 Anzianità anagrafica per genere dei dipendenti diretti RiBò

3.2 Lavoro forzato ed obbligatorio



CONTRASTO AL LAVORO FORZATO ED OBBLIGATO

Per l'organizzazione del servizio RiBò non si fa ricorso a forme di lavoro forzato ed obbligato.

I contratti di lavoro sono liberamente sottoscritti e regolamentati dal CCNL Pubblici Esercizi, Ristorazione Collettiva e Commerciale e Turismo

Sono rispettati i diritti dei lavoratori come, ad esempio, il diritto allo sciopero, alla realizzazione di attività sindacali e l'utilizzo di ore di permesso per maternità.

	AS 2021/22	AS 2020/21
Ore di permesso per maternità	3.273	1.746
Ore di permesso sindacale	131	579
Ore di sciopero	47	0

Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

Tabella 2.3 Ore di permesso

3.3 Salute e sicurezza



LUOGHI DI LAVORO SICURI E PROMOZIONE DELLA SICUREZZA

Attraverso il sistema di gestione volontario certificato ISO 45001 il gestore del servizio Camst ha attuato pratiche gestionali ed operative volte a favorire un processo di miglioramento degli aspetti di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro incentrato sul benessere dei lavoratori, la riduzione e prevenzione dei rischi.

	AS 2021/22	AS 2020/21
Ore lavorate	140.328	138.769
Numero di infortuni	1	5
Numero di giorni persi per infortuni	33	293
Numero richieste malattie professionali	1	0

Tabella 3.4 Indicatori correlati a salute e sicurezza RiBò

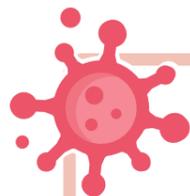
	AS 2021/22	AS 2020/21
INDICE DI FREQUENZA correla il numero di infortuni alla misura dell'esposizione al rischio	7,13	36,03
INDICE DI GRAVITÀ mette in relazione la gravità dell'infortunio e la misura dell'esposizione	0,24	2,11

Tabella 3.5 Indici infortunistici RiBò

L'unico infortunio registrato è derivante da una caduta. Nel corso dell'Anno scolastico 2021/2022 si è registrata una richiesta di malattia professionale che, in seguito ad istruttoria prevista in conformità alla legislazione applicabile non è stata riconosciuta associata ad una malattia professionale.

	AS 2021/22	AS 2020/21
Taglio	0	1
Ustioni	0	0
Frattura	0	0
Contusioni	0	1
Schizzi negli occhi	0	0
Traumi	0	3
Caduta	1	0
Sollevamento spostamento	0	0
Altro	0	0

Tabella 3.6 Tipologia di infortuni



Anche l'Anno Scolastico 2020/2021 è stato influenzato dall'emergenza sanitaria nazionale COVID-19 il servizio RiBò è stato adeguato a rispondere alle disposizioni nazionali e di settore con l'obiettivo di garantire sia la sicurezza degli utenti che dei lavoratori.

Diversi sono stati gli strumenti che il gestore del servizio dal 2020 ha introdotto per la gestione dell'emergenza sanitaria tra cui:

- Unità operativa dedicata all'emergenza COVID 19.
- Campagne di comunicazione ed informative dedicate.
- Definizione e diffusione di Protocollo dedicato e Disposizioni di servizio per il contrasto del virus.
- DS **CONTACT TRACING** 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.
- Dal 2021 è stata introdotta il DS **GREEN PASS** per la gestione dei controlli del green pass presso scuole.

3.4 Libertà di associazione e diritto di contrattazione collettiva



GARANZIA DEL DIRITTO DELLA LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

I lavoratori hanno diritto di aderire alle associazioni sindacali, di eleggere i propri rappresentanti sindacali e di svolgere attività sindacale. Le relazioni sindacali ed industriali sono orientate al confronto con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) quali organismi di rappresentanza dei lavoratori, secondo principi di partecipazione, correttezza, trasparenza e senso di responsabilità nel raggiungimento dei risultati complessivi. Gli iscritti al sindacato costituiscono circa il 67% del personale diretto RiBò.

	AS 2021/22	AS 2020/21
N° iscritti al sindacato	115	116
N° RSA/RSU	4	5
N° ore di permesso sindacale	131	579
N° ore di sciopero	47	0

Tabella 3.7 Dati relativi alla libertà di associazioni



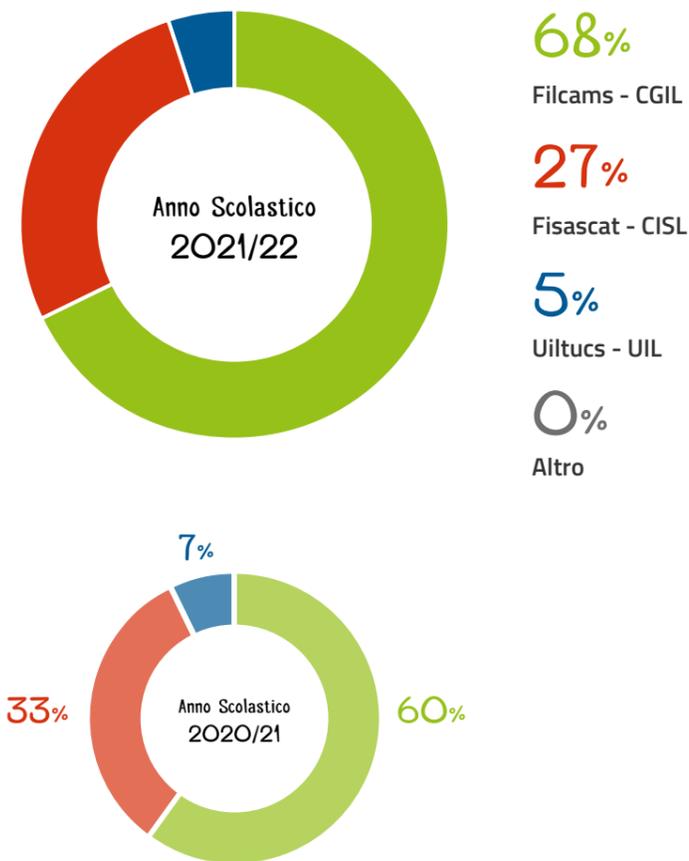


Figura 3.1 Suddivisione delle sigle sindacali rappresentate

3.5 Discriminazione e pratiche disciplinari



CONTRASTO ALLA DISCRIMINAZIONE ED UTILIZZO DI UN SISTEMA EQUO DI PRATICHE DISCIPLINARI

Viene garantito ad ogni lavoratore un rapporto di lavoro trasparente e la piena tutela dei propri diritti. Nella gestione del personale è perseguito **il principio di inclusione, uguaglianza e parità di trattamento** non sono tollerati ed ammessi comportamenti discriminatori 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.

	AS 2021/22	AS 2020/21
N° dipendenti extracomunitari	18	17
N° dipendenti con disabilità	5	3
N° provvedimenti disciplinari erogati	3	1

Tabella 3.7 Dati relativi alla libertà di associazioni

DIVERSITÀ E INCLUSIONE

Insieme a SGS, società attiva nella sostenibilità e nei servizi di ispezione, verifica, analisi e certificazione, il gestore del servizio Camst ha deciso di mappare attraverso questo standard internazionale **ISO 30415:2021 "Human resource management — Diversity and inclusion"** l'attuale gestione in azienda degli aspetti significativi e rilevanti della diversità con particolare focus sulla parità di genere e di pianificare le decisioni da intraprendere in ottica di miglioramento continuo.

Il percorso, avviato ufficialmente a febbraio 2022, è finalizzato alla comprensione dei principi di "Diversity and inclusion" nei processi aziendali, negli organi di governo e più in generale, per tutti gli stakeholder di riferimento. La verifica è stata effettuata in modo particolare sulle policy, sulle iniziative, sulle prassi e attività di training attive in azienda e sui dati relativi ai seguenti aspetti: assunzioni, formazione e retribuzione divisi per livello e genere.



3.6 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 permette il giusto bilanciamento tra vita professionale e personale nel rispetto dell'individuo e della società.

GLI ORARI DI LAVORO DEI TRE CENTRI DI PRODUZIONE PASTI (CPP)⁴

CPP CASTELDEBOLE



CPP ERBOSA



CPP FOSSOLO



4 TURNI



3 TURNI



5 TURNI

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



Figura 3.2 Suddivisione ore lavorate per il 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 0,36% del lavoro realizzato è classificato come straordinario.

Lo stesso è retribuito con le maggiorazioni previste dai contratti applicabili.

Causa COVID sono state realizzate anche per l'Anno scolastico 2021/2021 ore di cassa integrazione⁵ per un totale di 208 contro le 22.004 dell'Anno Scolastico precedente.



⁵ 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

IL **99%** DEI CONTRATTI SONO A TEMPO INDETERMINATO.



98,8%
Tempo indeterminato

1,2%
Tempo determinato

0%
Altro



Figura 3.3 Suddivisione dei contratti nel servizio RiBò

3.7 Personale non diretto

L'attività di ristorazione scolastica è un'attività capillare che nel comune di Bologna serve 170 scuole, per l'attività di scodellamento è utilizzato personale diretto e una quota di personale messa a disposizione da un fornitore esterno qualificato: Dussmann, che mette a disposizione 413 risorse.



	AS 2021/22		AS 2020/21	
	M	F	M	F
Dipendenti Diretti	14	203	17	162
Dipendenti interinali	14	106	24	127
Dipendenti per gestione emergenza COVID-19	7	69	8	80
TOTALE	35	378	49	349

Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

Tabella 3.8 Forza lavoro Dussmann

Di seguito in coerenza con i dati presentati per il personale Camst sono presentati i principali indicatori utili ad inquadrare il fornitore dal punto di vista della gestione del personale.

Ai fini della trasparenza del dato è opportuno evidenziare che il dato dello spaccato è riferito al personale diretto Dussmann: 217 addetti, non comprensivo ad oggi del personale associato ad agenzie interinali ed il personale adoperato per la gestione dell'emergenza sanitaria COVID.

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

FASCIA DI ETÀ [ANNI]	AS 2021/22		AS 2020/21	
	M	F	M	F
<18	0	0	0	0
18-29	0	15	0	6
30-40	2	60	2	40
41-50	4	74	9	68
51-60	6	44	4	39
>60	2	7	2	9

*Dati al 30 maggio
dell'anno di riferimento*

Tabella 3.9 Anzianità anagrafica per genere del personale RiBò non diretto

Ai fini della libertà di associazione si segnala che il 30% del personale indiretto Dussmann è iscritto al sindacato.

La ripartizione delle ore di lavoro è gestita prevalentemente come orario ordinario e supplementare.

ORE DI LAVORO %	AS 2021/22	AS 2020/21
Ordinaria	88	94
Supplementari	12	6
Straordinario	0	0

*Dati al 30 maggio
dell'anno di riferimento*

Tabella 3.10 Suddivisione ore lavorate Dussmann

Anche per il personale diretto Dussmann la forma di contratto prevalente è rappresentata dai contratti a tempo indeterminato.

TIPO DI CONTRATTO %	AS 2021/22	AS 2020/21
Indeterminato	80	75
Determinato	20	25

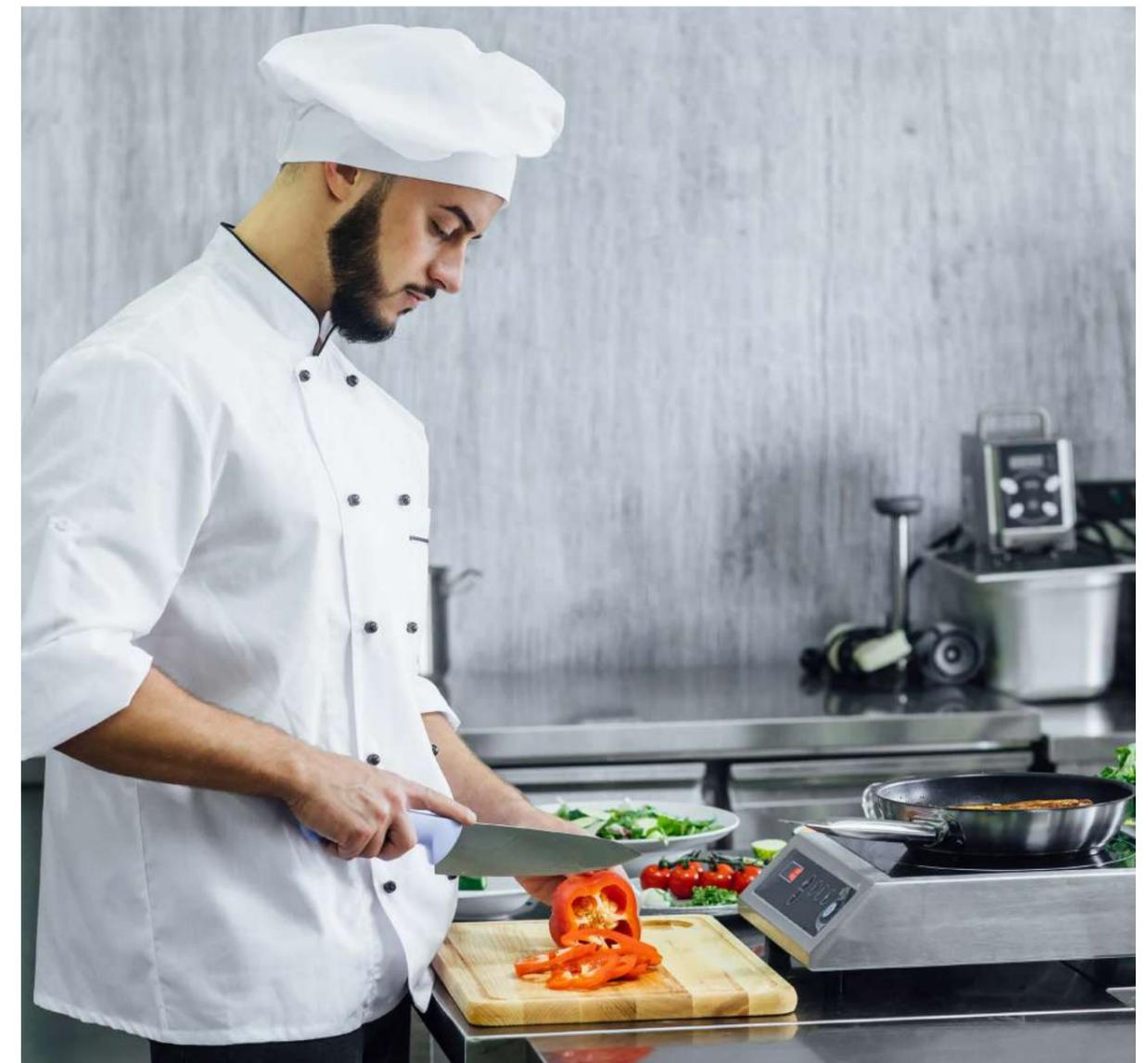
*Dati al 30 maggio
dell'anno di riferimento*

Tabella 3.11 Suddivisione dei contratti Dussmann

Ai fini della gestione sicurezza si sottolinea la presenza del sistema di gestione certificato ISO45001 in riferimento all'AS 2021/22 sono stati registrati nell'appaltò RiBò da Dussmann 4 infortuni con un totale di soli 7 giorni persi per infortuni.

La categorizzazione degli eventi ha segnalato come tipologia di infortuni:

- Taglio
- Contusione
- Caduta
- Sollevamento/spostamento.





4

**DIMENSIONE
ECONOMICA**



4. DIMENSIONE ECONOMICA

RiBò è un servizio correlato ad un appalto promosso dal Comune di Bologna e regolato da un disciplinare di appalto ed un'offerta di gara in cui sono già definiti i costi del servizio, gli investimenti ed i piani di miglioramento ad esso collegati.

In questa sezione di fornirà al lettore un avanzamento delle principali voci della dimensione economica che possano fornire indicazione in merito all'investimento, mantenimento e miglioramento del servizio; allo scopo si sono selezionati tra differenti indicatori di costi/investimenti:

- Manutenzione ed attrezzature
- Comunicazione
- Progetti di educazione alimentare ed ambientale

ATTIVITÀ MANUTENTIVE ED ATTREZZATURE

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 MANUTENTIVI

CPP ERBOSA	AS 2021/22	30.556	AS 2020/21	32.996
CPP CASTELDEBOLE	AS 2021/22	31.955	AS 2020/21	39.569
CPP FOSSOLO	AS 2021/22	27.561	AS 2020/21	43.972
TOTALE	AS 2021/22	90.073	AS 2020/21	116.538

COMUNICAZIONE

Il coinvolgimento degli utenti e l'attività di comunicazione sono uno dei punti distintivi del servizio RiBò. Il principale strumento di comunicazione è il portale riboscola.it che rappresenta il principale HUB di intercambio di informazioni per gli utenti. Oltre al portale sono inoltre attivi alcuni servizi a supporto quali Ufficio Stampa e Pubbliche Relazioni.

INVESTIMENTI COMUNICAZIONE



PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE ED AMBIENTALE

L'offerta RiBò affianca al servizio di ristorazione scolastica progetti di educazione alimentare ed ambientale progettati mediante un approccio psico-sociosanitario-educativo che contribuiscano in maniera concreta a creare un percorso di crescita e consapevolezza, migliorando il rapporto e l'approccio al pasto degli utenti.

INVESTIMENTI SUI PROGETTI DI EDUCAZIONE



Le attività educative correlate al servizio RiBò, basate su momenti di aggregazione, limitate a causa dell'emergenza sanitaria COVID-19 per l'AS 2020/2021 sono state riavviate nell'AS 2021/2022.



**DIMENSIONE
AMBIENTALE**

5. DIMENSIONE AMBIENTALE

L'attenzione all'ambiente e la valorizzazione del territorio sono i punti di forza del servizio RiBò che punta ad essere un servizio sostenibile.

5.1 Approvvigionamento delle materie prime



Il concetto di sostenibilità applicato alla ristorazione si traduce nella scelta delle materie prime, nei modi e luoghi in cui vengono prodotti e consumati i cibi, insieme alle strategie per gestirne e limitarne lo spreco.

ACQUISTI SOSTENIBILI I DRIVER STRATEGICI

- » OTTIMIZZAZIONE DEGLI IMBALLAGGI
- » ETICHETTATURA AMBIENTALE
- » PRODOTTI BIODEGRADABILI
- » PRODOTTI BIOLOGICI
- » PRODOTTI FRESCHI RISPETTO AI SURGELATI.
- » SCELTA PRIVILEGIATA DI FORNITORI LOCALI
- » PROMOZIONE FILIERA CORTA
- » MEZZI DI TRASPORTO SOSTENIBILI
- » UTILIZZO DI MATERIALI RIUTILIZZABILI
- » OTTIMIZZAZIONE DEI TRASPORTI

5.2 Fase di produzione



GESTIONE DELL'ENERGIA

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 prodotto.



Figura 5.1 Consumi di energia elettrica del Servizio RiBò, per singolo pasto - kWh/pasto

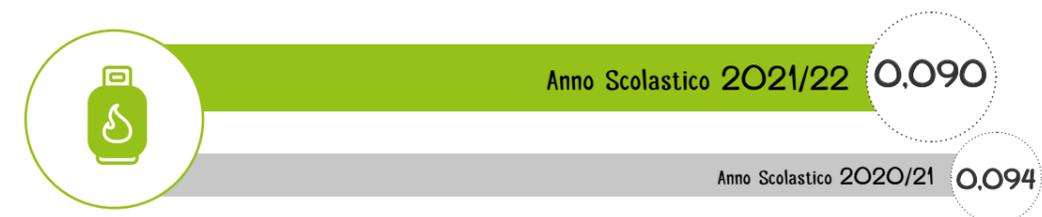


Figura 5.2 Consumi di gas metano del Servizio RiBò, per singolo pasto - Smc/pasto

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. I dati evidenziano nel complesso una stabilità dei consumi.

Si riporta di seguito il dettaglio della tendenza mensile dei consumi per l'anno scolastico 2021/22.

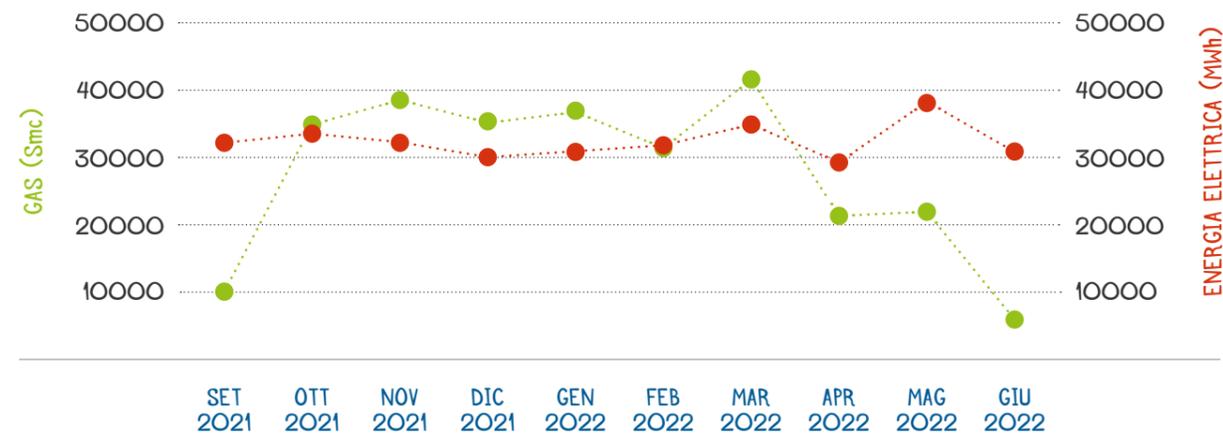


Figura 5.3 Consumi di energia del Servizio RiBò nel corso dell'Anno Scolastico 2021/22



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.

SISTEMA TASKI JONMASTER

-  -90% consumo di prodotti chimici
-  90% utilizzo H₂O
-  NO rischio di contaminazione incrociata tra ambienti
-  Riduzione dei rifiuti vita media fino a 200 lavaggi
-  -38% cartone e -49% plastica degli imballaggi
-  90% della CO₂ dei trasporti
-  >99% di carica batterica rimossa

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. Causa emergenza Covid, i volumi del monouso erano aumentati considerevolmente dal 2020 ma si sono andati a ridurre reinserendo sempre più l'utilizzo della stoviglieria a recupero

PROGETTO LAST MINUTE MARKET



Il servizio di ristorazione RiBò pone grande attenzione all'aspetto ambientale connesso alla produzione di scarti durante l'erogazione dei pasti presso le scuole; attraverso la collaborazione con Last Minute Market è attivo un progetto di rilevazione scarti nelle scuole dell'infanzia e primarie utile per capire le preferenze e le tendenze degli utenti

Nel progetto sono state monitorate 8 settimane complete, che corrispondono ad un ciclo completo di menù, tra il mese di novembre 2021 e febbraio 2022, con il coinvolgimento di 84 scuole, contro la media di 15 delle annualità precedenti.

Rispetto alle precedenti modalità del progetto, anche a fronte delle restrizioni necessarie a causa dell'emergenza sanitaria la rilevazione scarti è stata eseguita mediante una valutazione visiva attraverso la compilazione di un questionario online direttamente dagli insegnanti anziché mediante una pesatura diretta degli scarti.

	SCUOLE DELL'INFANZIA	SCUOLE PRIMARIE
SCUOLE COINVOLTE 	39	45
CLASSI COINVOLTE 	114	479
QUESTIONARI COMPILATI 	538	1513

LO SCARTO PERCEPITO: LA CLASSIFICA DEI PIATTI - INFANZIA

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni
Polenta Con Sugo Al Ragù Di Bovino	Merluzzo Dorato Con Panatura Di Mais	Cavolfiore Gratinato
Pasta Con Sugo Ai Carciofi	Crocchette Di Miglio E Zucchine	Bietola Al Vapore
Crema Di Legumi Con Orzo	Fagioli All'uccelletto	Cavolo Cappuccio
Pasta Con Sugo Al Pesto Invernale	Merluzzo Gratinato Al Forno	Insalata L.I. E Finocchi Filanger
Polenta Con Sugo Al Pomodoro	Merluzzo Olio E Limone	Zucchine Al Pomodoro
Gnocchi Con Sugo Al Pomodoro	Bocconcini Di Verdura	Spinaci Al Vapore
Pasta Con Sugo Ragù Di Fagioli	Lenticchie In Umido	Finocchi E Semi Di Lino
Riso Con Salsa Alle Verdure Invernali	Fish Burger Di Halibut E Merluzzo	Insalata Verde L.I. E Uvetta
Pasta Con Sugo Al Ragù Di Lenticchie	Frittata Tricolore	Broccoli Al Vapore
Pasta Con Sugo Al Ragù Di Pesce Azzurro	Halibut Gratinato	Spinaci Alla Parmigiana
Pasta Integrale Con Sugo Al Pomodoro E Piselli	Cotoletta Di Platessa Al Forno	Salsa Di Verdure
Pasta Con Sugo Alle Verdure	Bocconcini Di Pollo Agli Agrumi	Finocchi gratinati
Orzo Con Passato Di Verdure E Legumi	Crocchette Con Ricotta E Spinaci	Fagiolini Al Vapore
Pasta Con Sugo Al Radicchio Rosso E Montasio	Robiola	Insalata Verde L.I. E Cavolo
Pasta Con Sugo Ai Broccoli	Asiago Dop	Insalata verde
Riso Con Sugo Ai Piselli	Stracchino	Zucchine al Vapore
Chicche Di Patate Burro E Salvia	Bocconcini Di Pollo Con Semi Di Chia	Piselli All'olio Con Cipolla
Riso Con Sugo Ai Funghi	Bocconcini Di Pollo Dorati	Carote Al Vapore
Pasta Con Sugo Bietola E Ricotta	Medaglioni Con Verdure E Ricotta	Carote Julienne
Cous Cous	Scaloppina Di Maiale Agli Odori	Piselli All'olio
Pasta Con Sugo Seppie E Merluzzo	Squacquerone	Piselli Al Pomodoro
Riso Con Sugo Alle Mele E Uvetta	Crocchette Di Patate Al Forno	Patate Al Forno
Riso Con Sugo Alla Zucca	Frittata Alla Cipolla	Purè Di Patate
Pasta Con Sugo Al Pesto Di Mandorle E Pomodoro	Mozzarella	Salsina Alla Zucca
Pasta All' Uovo Con Sugo Al Ragù Di Soia	Pollo Al Forno	
Pasta Con Sugo Patate	Frittata Al Forno	
Pasta Con Sugo Al Ragù Di Trota	Nuggets Di Tacchino Dorati	
Riso All'Olio	Medaglione Di Maiale	
Pasta Con Sugo Alla Pizzaiola	Hamburger Di Bovino	
Pizza Al Pomodoro	Polpettine Di Maiale Con Salsa Alle Mele	
Pasta Con Sugo Pasticciato	Polpettine Di Carne Bianca	
Pasta Con Sugo Al Pomodoro	Polpettine Di Maiale	
Pasta Con Sugo Aglio E Olio	Frittata Alla Parmigiana	
Riso Con Sugo Al Pomodoro	Prosciutto Cotto	
Pasta All'Olio		
Pasta All'uovo Con Sugo Al Ragù Di Bovino		
Pasta All'uovo Con Sugo Pasticciato		

Rosso: più scartato
Verde: meno scartato

LO SCARTO PERCEPITO: LA CLASSIFICA DEI PIATTI - PRIMARIA

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni
Riso Con Sugo Alle Mele E Uvetta	Crocchette Di Miglio E Zucchine	Finocchi gratinati
Pasta Con Sugo Al Pesto Invernale	Fagioli All'uccelletto	Salsina Alla Zucca
Riso Con Salsa Alle Verdure Invernali	Ceci Al Rosmarino	Bietola Al Vapore
Polenta Con Sugo Al Ragù Di Bovino	Lenticchie In Umido	Zucchine Al Vapore
Pasta Con Sugo Ragù Di Fagioli	Merluzzo Olio E Limone	Cavolo Cappuccio
Orzo Con Passato Di Verdure E Legumi	Merluzzo Gratinato Al Forno	Cavolfiore Gratinato
Pasta Integrale Con Sugo Al Pomodoro E Piselli	Merluzzo Dorato Con Panatura Di Mais	Insalata L.I. E Finocchi Filanger
Crema Di Legumi Con Orzo	Cotoletta Di Platessa Al Forno	Insalata Verde L.I. E Cavolo
Pasta Con Sugo Ai Carciofi	Bocconcini Di Verdura	Broccoli Al Vapore
Riso Con Sugo Ai Funghi	Halibut Gratinato	Spinaci Alla Parmigiana
Pasta Con Sugo Al Ragù Di Lenticchie	Frittata Tricolore	Carote Al Vapore
Pasta Con Sugo Alle Verdure	Medaglioni Con Verdure E Ricotta	Insalata Verde L.I. E Uvetta
Polenta Con Sugo Al Pomodoro	Crocchette Con Ricotta E Spinaci	Zucchine Al Pomodoro
Pasta Con Sugo Bietola E Ricotta	Fish Burger Di Halibut E Merluzzo	Finocchi E Semi Di Lino
Pasta Con Sugo Al Radicchio Rosso E Montasio	Robiola	Fagiolini Al Vapore
Pasta Con Sugo Ai Broccoli	Frittata Al Forno	Salsa Di Verdure
Riso Con Sugo Alla Zucca	Frittata Alla Parmigiana	Piselli All'olio
Pasta Con Sugo Seppie E Merluzzo	Stracchino	Spinaci Al Vapore
Riso Con Sugo Ai Piselli	Bocconcini Di Pollo Con Semi Di Chia	Insalata verde
Pasta Con Sugo Al Ragù Di Pesce Azzurro	Scaloppina Di Maiale Agli Odori	Carote Julienne
Pasta Con Sugo Al Ragù Di Trota	Bocconcini Di Pollo Agli Agrumi	Piselli All'olio Con Cipolla
Cous Cous	Crocchette Di Patate Al Forno	Patate Al Forno
Riso All'Olio	Asiago Dop	Piselli Al Pomodoro
Pasta Con Sugo Al Pesto Di Mandorle E Pomodoro	Squacquerone	Purè Di Patate
Pasta Con Sugo Patate	Mortadella	
Riso Con Sugo Al Pomodoro	Frittata Alla Cipolla	
Pasta Con Sugo Alla Pizzaiola	Bocconcini Di Pollo Dorati	
Chicche Di Patate Burro E Salvia	Hamburger Di Bovino	
Pasta Con Sugo Al Pomodoro	Medaglione Di Maiale	
Pasta Con Sugo Pasticciato	Mozzarella	
Pasta All' Uovo Con Sugo Al Ragù Di Soia	Nuggets Di Tacchino Dorati	
Gnocchi Con Sugo Al Pomodoro	Polpettine Di Maiale Con Salsa Alle Mele	
Pasta All'Olio	Pollo Al Forno	
Pasta Con Sugo Aglio E Olio	Polpettine Di Maiale	
Pizza Al Pomodoro	Prosciutto Cotto	
Pasta All'uovo Con Sugo Al Ragù Di Bovino	Polpettine Di Carne Bianca	
Pasta All'uovo Con Sugo Pasticciato	Prosciutto Crudo	

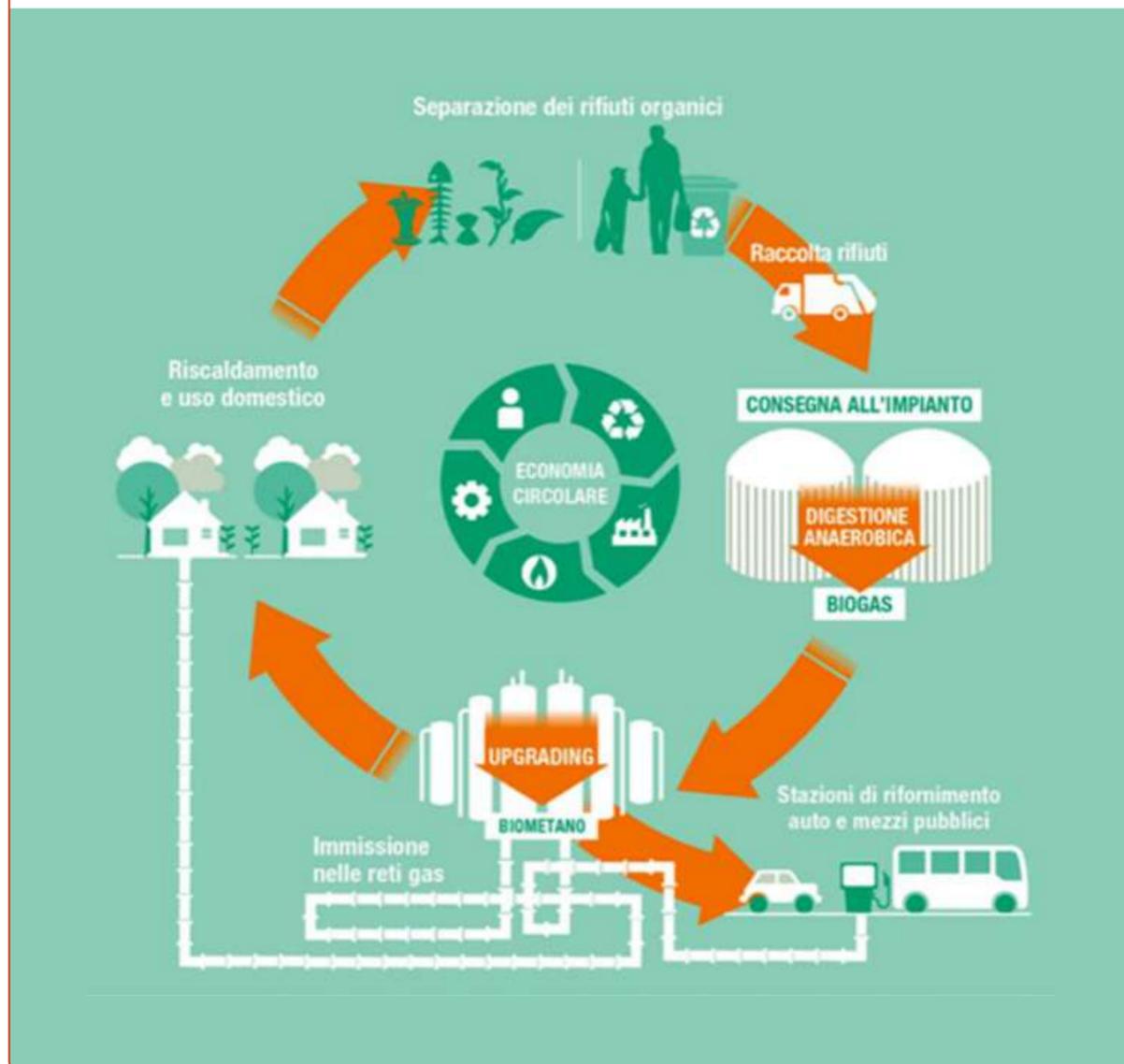
Rosso: più scartato
Verde: meno scartato

PROGETTO BIOMETANO



Attivato nell'AS 2020/2021 un progetto per la prevenzione della produzione dei rifiuti attraverso una partnership con Hera per la produzione di "Biometano" attraverso la valorizzazione del rifiuto organico prodotto dall'appalto RiBò.

Il rifiuto organico prodotto dall'attività di ristorazione scolastica viene conferito ad Hera per un processo di biodigestione anaerobica ed upgrading di raffinazione per la produzione di biometano un combustibile che riduce notevolmente gli impatti ambientali rispetto ai combustibili di origine fossile



Attraverso i tre Centri di Produzione Pasti dell'appalto RiBò si contribuisce alla produzione annua di quasi **17.000 mc di biometano**.

Evitando l'immissione di **30 ton di CO₂** nell'ambiente.



215 t
RIFIUTO ORGANICO



16.770 mc
BIOMETANO

Evitando un utilizzo di combustibile fossile pari a:

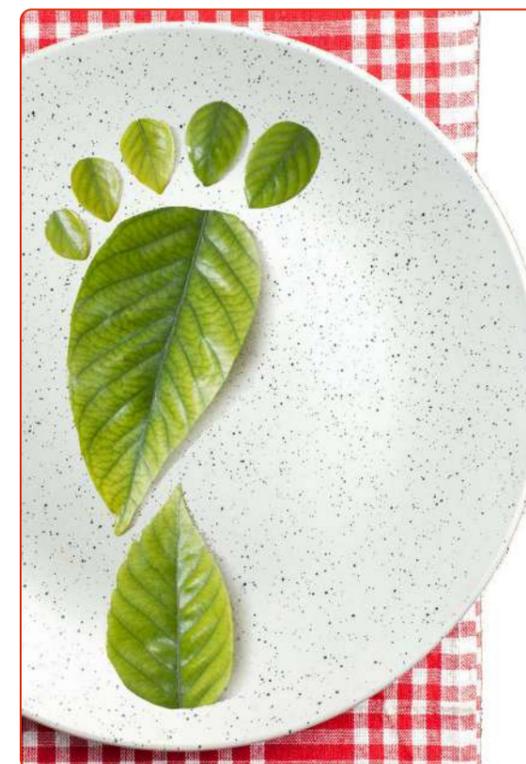


+13 ton TEP
ANNUE EVITATE



30 ton
CO₂ EVITATE

PROGETTO CALCOLO CARBON FOOTPRINT DEL MENÙ



Camst, attraverso la partnership sviluppata con l'Università di Bologna, ha calcolato l'impatto ambientale di un servizio di ristorazione scolastica in tutte le sue fasi: dalla scelta delle materie prime alla loro trasformazione, dalla definizione dei menu fino alla produzione dei piatti e alla loro distribuzione nei refettori scolastici.

Attraverso questo progetto è stato possibile calcolare la carbon footprint dei menù RiBò. Il progetto della misurazione degli impatti ambientali legati all'offerta gastronomica è il punto di partenza per orientare in maniera consapevole le scelte di Camst Group e degli utenti verso una maggiore consapevolezza e responsabilità.



**PROGETTI E
OBIETTIVI DI
MIGLIORAMENTO**



6. PROGETTI ED OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

In chiave di trasparenza e condivisione con le parti interessate sono riportate nelle tabelle seguenti lo stato degli obiettivi di miglioramento proposti per l'ottimizzazione della qualità e sostenibilità del servizio per il ciclo di appalto, nonché le attività di comunicazione/coinvolgimento, in **un prospetto di consuntivo e preventivo** delle attività.

-  **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**

Tabella 6.1 Legenda per la lettura del prospetto consuntivo e preventivo delle azioni di miglioramento

6.1 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		

ATTIVITÀ	ATTUAZIONE	STATO	APPROFONDIMENTO
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.		Aggiornamento continuo 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 contenente 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.

ATTIVITÀ	ATTUAZIONE	STATO	APPROFONDIMENTO
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 assaggi ripresi nel mese di marzo 2022
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
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		Attualmente sospeso su indicazioni del Comune
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 vigore in appalto
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		
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.

ATTIVITÀ	ATTUAZIONE	STATO	APPROFONDIMENTO
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.		n vigore in appalto
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 sanitaria che ha limitato l'attività formativa pianificata
Piano sviluppo del personale	Assunzioni/progressioni/ welfare/clima		In progress
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

ATTIVITÀ	ATTUAZIONE	STATO	APPROFONDIMENTO
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. Acquisto brasiera e taglia verdura per CPP Erbosa.
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 EGG5)
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 6.2

GESTIONE AMBIENTALE

ATTIVITÀ	ATTUAZIONE	STATO	APPROFONDIMENTO
Piani 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 salvo eccezioni per periodo pandemico.
	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 da inviare a fine giugno 2022. Realizzato progetto pilota 6.2 Progetto biometano
	Rilevazione scarti LMM		In corso progetto di rilevazione scarti. Vedasi paragrafo 6.2 Progetto LMM
	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)

ATTIVITÀ	ATTUAZIONE	STATO	APPROFONDIMENTO
Piani degli interventi	Compensazione anidride carbonica: Calcolo Carbon footprint		iniziato il lavoro in collaborazione con l'università di chimica di Bologna, vedasi paragrafo 5.2 progetto Calcolo Carbon Footprint del Menù
	Compensazione anidride carbonica: Piantumazione di 110 alberi		Piantumazione di alberi donati alle scuole, è ripartita il 25 novembre 2021 con 23 alberi, in totale saranno 110
	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 Test in due scuole Chiostri e Gualandi
	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)		IL'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		

6.2. Pianificazione dei progetti di coinvolgimento, educazione alimentare ed ambientale



PROGETTO	COINVOLGIMENTO E DIALOGO	STATO	APPROFONDIMENTO
Laboratori didattici creativi	LABORATORI CON MATERIALE DI RECUPERO CON ETA BETA laboratori didattici creativi per affrontare i temi economia circolare, raccolta differenziata, riciclo dei rifiuti, contenimento degli sprechi, sostenibilità ambientale, rispetto delle risorse. 25 laboratori 15 per primarie e 5 per infanzia (ultimo anno), svolgimento per singola classe con prenotazione da portale RiBò Destinatari: III, IV e V classe della scuola primaria e I classe della scuola media con coinvolgimento dell'infanzia.		Pianificato per AS 2022/2023 tra ottobre e febbraio
Attività outdoor	ATTIVITA' OUTDOOR PRESSO SPAZI ALL'APERTO PROSSIMI ALLE SCUOLE/DELLE SCUOLE CON ETA BETA 20 date di attività Destinatari: primaria ed infanzia ultimo anno		Pianificato per AS 2022/2023 pianificazione maggio-giugno
Gli incontri	GLI INCONTRI DI STAGIONE CON ETA BETA n 4 incontri/visite dedicate alle famiglie da svolgersi presso il centro Battirame		Pianificato per AS 2022/2023 pianificazione concomitante del cambio stagione
Respect&smile	PROGETTO CON SCUOLA DI TIPO 10 incontri educativi 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. Destinatari: II e III classi della scuola primaria di II grado		Pianificato per AS 2022/2023
Ciclo di webinar	DIALOGO APERTO CON I PROTAGONISTI DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA ciclo di webinar informativi dedicati alla ristorazione scolastica ciclo di 6 webinar		Pianificato per AS 2022/2023

PROGETTO	COINVOLGIMENTO E DIALOGO	STATO	APPROFONDIMENTO
Evento Cucine Aperte	<p>VISITA GUIDATA PER PRESENTARE IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE 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.</p> <p>Destinatari: alunni, famiglie, insegnanti e CMC.</p>		<p>Pianificato per AS 2022/2023</p> <ul style="list-style-type: none"> Fossolo 3 eventi (dicembre-marzo-maggio e novembre per CMC) Casteldebole 3 eventi in dicembre-marzo-maggio Erbosa 2 eventi (dicembre e febbraio)
Distribuzione bag	<p>DISTRIBUZIONE BAG PER TUTTE LE SCUOLE PRIMARIE La distribuzione accompagnata da una campagna informativa/di comunicazione.</p>		<p>AS 2022/2023 da lunedì 07/11 a venerdì 02/12</p>
Raccolta differenziata	<p>AMBIENTAZIONE DEI REFETTORI CON L'ALLESTIMENTO DELL'AREA DI RACCOLTA DIFFERENZIATA il kit prevede un pannello informativo e 2 contenitori per umido e carta dotato di adesivo identificativo della categoria del rifiuto, coordinato al pannello.</p>		<p>AS 2022/2023 in accordo a piano operativo concordato con il comune</p>
Campagne	<p>PERCORSO EDUCATIVO "LEGALITA" CON LIBERA TERRA 1 webinar introduttivo con materiale informativo 1 evento nelle mense con menù Libera Terra 1 webinar conclusivo di dibattito sui temi proposti</p>		<p>Pianificato per AS 2022/2023</p>
Progetto scarti Last Minute Market	<p>PROGETTO DI RILEVAZIONE DELLO SPRECO ALIMENTARE Basato sulla rilevazione oggettiva e soggettiva realizzata sia sul menù estivo che sul menù invernale.</p>		<p>Pianificato per AS 2022/2023 piano operativo concordato con il comune</p>
Customer	<p>NUOVA EDIZIONE DI CUSTOMER Coinvolgimento di insegnanti, famiglie ed alunni.</p>		<p>Pianificato per AS 2022/2023</p> <ul style="list-style-type: none"> Insegnanti: 28/11 - 23/12 Famiglie: 16/01 - 10/02 Alunni: 15/05 - 24/05



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*
- *www.camst.it*
- *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**.

RIBÓ

SCUOLA

www.riboscuola.it



camst:
group | Più di una scelta