

CARTA DEL SERVIZIO
ANNI SCOLASTICI
2025/2026 2026/2027

So·Ri·So s·r·l· Via Ranzoni 22/A 13836 Cossato (Bi)

Tel· 015 - 9893514 Fax 015 - 9893515

E·mail: soriso·srl@gmail·com

TUTTE LE INFORMAZIONI UTILI

PERCHE' UNA SOCIETA' DI GESTIONE DELLE MENSE SCOLASTICHE

Un po' di storia

Dall'appalto alla società

Come funziona

CHE COSA E' LA CARTA DEL SERVIZIO

Diritti e garanzie

Validità della carta

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Parità dei diritti degli utenti

Servizio continuo e regolare

Efficiente e efficace...

Con la collaborazione di tutti

QUALITA'

Pasto a scuola

Cucine nelle scuole

Gite scolastiche

La qualità degli alimenti

MENU' GARANTITO

Redazione dei menù

Varietà assicurata

Composizione dei pasti

Servizio controllato

Grammature

Caratteristiche merceologiche

Menù con introduzione di alimenti biologici

Standard del 90%

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Raccolta differenziata dei rifiuti

Utilizzo materiali a perdere

DIETE E PUNTUALITA'

Diete particolari

Standard di consegna diete particolari

Pranzo puntuale

Standard 15 minuti

Cause di forza maggiore

Turni di ristorazione

PERSONALE

Personale cortese

Formazione del personale

TARIFFE DEL SERVIZIO

Buoni mensa

Sportelli bancari

Esenzioni dal pagamento del servizio mensa

Rinuncia al pasto

PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI

Commissione Mensa

Nomina delle Commissioni

Ruolo e funzionamento

INFORMARSI ED ESSERE ASCOLTATI

Pranzare informati da...

Il dietista incaricato

Suggerimenti e reclami

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il giudizio sulla qualità

MENU' GARANTITO

Controllo del servizio

Garanzia del menù

Garanzia della dieta

Puntualità del pranzo

Risposta certa e rapida

PERCHE' UNA SOCIETA' DI GESTIONE DELLE MENSA SCOLASTICHE

Un po' di storia

La refezione scolastica è nata con intenti prettamente assistenziali, nell'epoca in cui era importante garantire un pasto agli alunni, attraverso la gestione dei patronati scolastici.

Con il D.P.R. 616/1977 le funzioni di assistenza scolastica sono state trasferite ai Comuni.

Negli ultimi anni il servizio ha subito una significativa evoluzione, tanto che oggi si ritiene che la mensa partecipi al carattere educativo dell'intera attività scolastica e non sia un momento meramente assistenziale di quest'ultima.

Oggi si reputa che la refezione scolastica offra, se correttamente organizzata e gestita, l'occasione di correggere le insufficienze e gli eventuali squilibri del menù di casa e soprattutto consenta l'acquisizione di sane abitudini alimentari, costituendo quindi un punto nodale della prevenzione sanitaria.

Dall'appalto alla Società

In seguito al progetto di introduzione di principi di alimentazione naturale nella mensa scolastica nato nel 1994 nel Comune di Cossato, ed alla positiva esperienza realizzata, anche grazie alla positiva collaborazione della ditta appaltatrice, le Amministrazioni di Cossato, Candelo, Mottalciata, Quaregna e Lessona hanno inteso superare la logica dell'appalto, che poteva mettere a rischio la possibilità di trasmettere il Know-how acquisito nel passaggio da una ditta all'altra, e sperimentare invece una logica di collaborazione, attraverso la costituzione di una società mista pubblico-privato, cui hanno aderito i rispettivi Comuni e la ditta MA·DEL s.r.l, precedente appaltatrice del Comune di Cossato e del Comune di Lessona.

Come funziona

La Società ha un Amministratore Unico

L'Amministratore Unico ha ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società.

L'Amministratore Unico è nominato dal Consiglio dei Soci.

L'Amministratore Unico ha compiti gestionali, tra i quali l'individuazione dei fornitori, l'assunzione del personale...

Il Comune è, e quindi resta, il titolare del servizio mensa, la cui gestione viene affidata alla Società per il tempo e con le modalità previste nel contratto di servizio.

La Società può erogare prestazioni anche a favore di altri enti pubblici o privati, rispettando gli standard senza alcuna incidenza sulle tariffe. Anzi, se si verificassero economie di scala, queste devono essere acquisite a favore della gestione complessiva, e quindi anche a vantaggio degli utenti.

CHE COSA E' LA CARTA DEL SERVIZIO

Diritti e garanzie

Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio di Ristorazione scolastica e le garanzie che sono offerte a coloro che la utilizzano.

La Carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" ed è stata costruita sulla base del contratto di servizio elaborato con la collaborazione della dietista Chiara Torelli.

Validità della Carta

E' valida per gli anni scolastici 2025/2026 e 2026/2027: sarà in seguito aggiornata sulla base delle risultanze derivanti dalla collaborazione di tutte le figure professionali coinvolte, nonché delle Commissioni mensa.

Si potrà visionare sul sito della Società Soriso.eu

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Parità dei diritti degli utenti

Il Servizio viene prestato nel rispetto di alcuni principi fondamentali.

In primo luogo è assicurata la parità di diritti per tutti gli utenti. Sono accolte le esigenze dei commensali che per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire diete particolari.

Tutti coloro che usufruiscono della mensa scolastica vengono trattati con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia.

Servizio continuo e regolare

E' assicurato un servizio regolare, e senza interruzioni. Nel caso di eventi eccezionali che influiscano sul suo svolgimento, sono previsti interventi particolari per ridurre al minimo i disagi dei commensali e la durata dei disservizi.

Così in caso di sciopero saranno garantiti i servizi minimi essenziali.

Efficiente ed efficace...

La piena soddisfazione degli utenti è ricercata attraverso il miglioramento del Servizio e l'aumento dell'efficienza delle strutture che lo svolgono, con una costante azione di monitoraggio, verifica e comunicazione tra tutte le figure professionali impegnate nel servizio.

Con la collaborazione di tutti

E' garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo della Ristorazione Scolastica, così come il diritto a ottenere informazioni, dare suggerimenti e naturalmente presentare reclami.

QUALITA'

Pasto a scuola

La Società So·Ri·So si occupa della preparazione dei pasti per i plessi scolastici presenti nei Comuni, dalle scuole dell'infanzia alle scuole secondarie di primo grado, per i ragazzi che si fermano a scuola per le attività pomeridiane, per le classi a tempo pieno, per il tempo prolungato o per i moduli, e per altre attività integrative ai corsi di studio approvate dal Consiglio di Circolo o di Istituto.

Cucine nelle scuole

I pasti consumati nelle scuole sono prodotti nelle cucine scolastiche site a : Cossato, Lessona Candelo e Valdengo da cuochi e cuoche dipendenti della Società.

Tutti gli alimenti, consegnati settimanalmente in cucina, sono preparati e cucinati secondo il menù previsto nella giornata.

Durante la mattinata, il personale confeziona i pasti in relazione all'orario di consumazione nelle singole scuole.

I pasti, collocati in appositi contenitori coibentati, per il mantenimento delle adeguate temperature, vengono veicolati alle scuole ed infine distribuiti a bambine e bambini dagli addetti della Società o, dove sono stati attivati appositi accordi, dal personale statale presente nei plessi.

Gite scolastiche

Nei casi di gite scolastiche o visite guidate della durata dell'intera giornata, il servizio mensa può fornire il pranzo al sacco, consistente in:

2 panini imbottiti (infanzia e primaria)

3 panini imbottiti (secondaria di 1° grado)

1 frutto (infanzia)

2 frutti (primaria e secondaria di 1° grado)

1 bottiglia di acqua naturale da ½ litro

1 merenda.

La qualità degli alimenti

Tutti gli alimenti utilizzati devono rispondere ai requisiti di qualità merceologica previsti nei Contratti di Servizio stipulati tra ogni singolo Comune e la Società.

Tali caratteristiche sono state stilate dalla dietista Chiara Torelli incaricata dal Comune di Cossato e variano tra Comune e Comune in relazione ad opzioni o scelte, limitatamente all'introduzione o meno degli alimenti provenienti da agricoltura biologica.

MENU' GARANTITO

Redazione dei menù

I menù vengono redatti dal dietista incaricato dalla Società sulla base delle indicazioni previste dal Contratto di Servizio, presentati alla Commissione Mensa e validati dal Servizio di Igiene degli Alimenti e Nutrizione ASL N° 12 di Biella.

I menù sono elaborati nel rispetto delle normative nazionali, e delle raccomandazioni sulla alimentazione espresse da organismi italiani ed internazionali.

Varietà assicurata

Sono previsti menù stagionali, che vengono introdotti in base all'andamento del clima e delle stagioni. Può quindi essere anticipata o posticipata di qualche giorno la data d'inizio di ogni menù rispetto al calendario. Ognuno dei menù stabilisce i pasti che verranno serviti ogni giorno per quattro settimane fino alla fine del periodo. Ogni giorno quindi le bambine e i bambini avranno un menù diverso e bilanciato.

Composizione dei pasti

I menù giornalieri sono così composti:

1 primo piatto

1 secondo piatto

1 contorno

1 porzione di frutta di stagione

Pane

1 merenda (solo per le scuole dell'infanzia). La conoscenza del menù proposto consente di dare informazioni alle famiglie sulle integrazioni da offrire ai bambini e alle bambine a cena e a colazione.

Servizio controllato

La Società incarica un dietista per l'effettuazione di eventuali verifiche nei centri cottura, per valutare:

la rispondenza delle derrate ai requisiti di qualità merceologica previsti nei contratti di fornitura,

l'aspetto, il gusto e l'appetibilità degli alimenti nei plessi;

Inoltre la Società si impegna ad effettuare presso laboratori specializzati analisi periodiche degli alimenti nelle cucine.

La Società si impegna ad effettuare almeno due prelievi annuali.

Inoltre il servizio di Igiene degli Alimenti e Nutrizione della ASL N° 12 di Biella effettua periodicamente controlli analoghi.

Grammature

I pasti sono confezionati nel rispetto delle grammature a crudo previste nel contratto di servizio per ogni tipo di alimento e per le seguenti fasce d'età: 3-6 anni, 6/12 anni, giovani-adulti.

Caratteristiche merceologiche

I pasti sono confezionati con alimenti dalle precise caratteristiche merceologiche, definite nel Contratto di Servizio. Inoltre sono date la preferenza a verdura e frutta fresca e di stagione.

Menù con introduzione di alimenti Biologici

In alcuni Comuni sono stati introdotti, da alcuni anni, alimenti provenienti da agricoltura biologica quali: pane, pasta, patate, verdure, frutta, farine, olio e polpa di pomodoro

In tutti i Comuni il Contratto di Servizio vieta l'utilizzo di alimenti contenenti OGM (Organismi geneticamente modificati).

Il divieto all'impiego allo stato attuale della normativa non può che riguardare gli alimenti per i quali appaiono precise indicazioni sulla presenza di Ogm.

Di conseguenza si utilizzeranno in via preferenziale alimenti sulle cui confezioni appaiono precise indicazioni sull'assenza degli stessi. Sperimentalmente vengono

inoltre proposti nuovi piatti, anche ripresi dalla cucina tradizionale e regionale, con l'utilizzo di prodotti tipici locali che, se graditi da una larga maggioranza di utenti, vengono introdotti nei menù.

Standard del 80%

Può accadere che, per motivi tecnici di servizio, siano preparati pasti diversi da quelli previsti dal menù.

La Società si impegna comunque ad assicurare che almeno il 80% dei menù giornalieri stabiliti siano rispettati, considerando la difficoltà attuale negli approvvigionamenti delle derrate.

La Società valuta inoltre, con l'unità di Igiene dei Alimenti e Nutrizione ASL N° 12 di Biella e sulla base di indicazioni e suggerimenti pervenuti dal dietista, la possibilità di modificare le componenti del menù che non risultassero gradite ad una larga parte dei commensali.

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Raccolta differenziata dei rifiuti

I rifiuti sono raccolti in appositi contenitori, con particolare attenzione allo smaltimento dei materiali oggetto di raccolta differenziata e all'autorecupero.

Utilizzo materiali a perdere

Soltanto in circostanze eccezionali (guasti alla lavastoviglie, ampliamento sedi di distribuzione pasti per il periodo necessario ai nuovi allestimenti, gite e visite guidate...) vengono utilizzati materiali a perdere, quali piatti e bicchieri biodegradabili, tovaglioli e tovaglie di carta...

In questo caso si privilegia la scelta di materiali con il miglior rapporto tra prezzo e caratteristiche di minore impatto ambientale.

DIETE E PUNTUALITA'

Diete particolari

Se un commensale ha, per motivi di salute, la necessità di cibi particolari, il genitore o chi ne fa le veci lo può segnalare, consegnando certificato medico redatto su modello regionale presso gli uffici della Società.

Il certificato medico deve essere ripresentato all'inizio di ogni anno scolastico.

Lo stesso diritto è riconosciuto a chi, per motivi religiosi o etici, richiede con domanda presentata alla Società, di non mangiare determinati alimenti.

In questi casi sono predisposte diete apposite, con evidenziati gli alimenti da escludere.

Standard di consegna diete particolari

Diete particolari: fornitura della dieta dalla data di consegna del certificato medico alla Società. La stesura di ogni dieta è affidata al dietista.

Diete in bianco o di transizione: fornitura nella giornata stessa e per la durata di 48 ore.

Pranzo puntuale

E' stabilito un limite di tempo entro il quale la prima portata deve essere servita agli alunni e alle alunne.

Standard 15 minuti

Questo limite è di 15 minuti dall'orario d'inizio pasti in vigore nella scuola.

Cause di forza maggiore

Tale periodo di tempo non comprende eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore che, in quanto tali, non sono imputabili ai gestori delle cucine o agli addetti della distribuzione.

Turni di ristorazione

Il trasporto dei pasti veicolati dalle cucine alle scuole che hanno più turni di ristorazione, viene effettuato in corrispondenza dei diversi orari di inizio pasto, per garantire le più corrette condizioni di consumazione.

PERSONALE

Personale cortese

Il rapporto tra il personale addetto alla distribuzione dei pasti nelle mense e i commensali è ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia. La qualità dei rapporti all'interno dei locali di ristorazione viene verificata in occasione delle Consulte Mensa.

Tutti gli addetti al servizio che operano a contatto con il pubblico sono tenuti a indicare le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche .

Formazione del personale

Tutti gli addetti sono coinvolti in momenti di formazione permanente che riguardano gli aspetti igienici e organizzativi del servizio.

TARIFFE DEL SERVIZIO

Buoni mensa

Per usufruire del pasto ogni bambino e ogni bambina devono consegnare al personale scolastico un buono mensa (per il Comune di Quaregna/Cerreto).

Per gli utenti di Cossato, Candelo, Gaglianico, Lessona e Valdengo il servizio di refezione è automatizzato. Per gli utenti del servizio presso le scuole dei Comuni di Cossato, Candelo, Gaglianico, Lessona e Valdengo è richiesta iscrizione al servizio.

Sportelli bancari

E' possibile provvedere all'acquisto dei blocchetti mensa e delle ricariche mensa presso gli sportelli individuati nel territorio dei Comuni e con pagamento PagoPa dove previsto:

Cossato

Pagamento online con PagoPa

Lessona

Comune di Lessona (pagamento bancomat e carta credito)

Ufficio So·Ri·So srl (pagamento bancomat e carta di credito)

Pagamento online

Quaregna/Cerreto

Banca Sella - Piazza Cavour, 8 - Cossato

Ufficio So·Ri·So srl (pagamento bancomat e carta di credito)

Mottalciata

Uffici del Comune URP (pagamento bancomat e carta di credito)

Ufficio So·Ri·So srl (pagamento bancomat e carta di credito)

Pagamenti online

Candelo

Tabaccheria Miola - Via Iside Viana, 27 - Candelo

Sinergia M2 - Strada Cimitero 1 - Candelo

Edicola Tabacchi N° 8 - Corso San Lorenzo, 86/A - Candelo

Ufficio So·Ri·So srl (pagamento bancomat e carta di credito)

Gaglianico

Ufficio Comune_ (pagamento bancomat e carta di credito)

Pagamento online su Portale del Comune

Ufficio So·Ri·So srl (pagamento bancomat e carta di credito)

Valdenigo

Pagamento online su Portale del Comune con pagamento PagoPa

Esenzioni dal pagamento del servizio mensa

Il costo del pasto è stabilito da ogni Comune, che provvede a comunicarlo alla Società So·Ri·So s·r·l· per ogni anno scolastico: i Comuni applicano fasce di reddito.

PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI

Commissione Mensa

La partecipazione attiva degli utenti è considerata fondamentale per il buon andamento del servizio. Le Commissioni Mensa e le Rappresentanze dei Genitori sono organismi attraverso i quali viene assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio.

Nomina delle Commissioni Mensa

Le Commissioni Mensa vengono nominate ogni anno a cura degli organismi scolastici (Consiglio di Circolo, Consigli di Istituto) e sono composte dai genitori degli alunni, dagli insegnanti e dai collaboratori scolastici.

La Commissione mensa è l'organismo deputato alla verifica della qualità del Servizio erogata dalla Società.

Ruolo e funzionamento

Gli utenti possono, sia individualmente, sia attraverso le loro rappresentanze, far valere le proprie ragioni nel caso in cui si determinassero disservizi o violazioni dei principi stabiliti nella Carta.

Per garantire un buon livello di interazione, alle Commissioni Mensa partecipano Rappresentanti del Consiglio di Amministrazione della Società.

INFORMARSI ED ESSERE ASCOLTATI

Pranzare...informati da...

La ristorazione scolastica è anche informazione.

Per utilizzarla al meglio è importante avere notizie aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle eventuali variazioni, così come sapere a chi ci si deve rivolgere per ottenere chiarimenti e spiegazioni. Ecco quali sono i mezzi di informazione e di ascolto che si possono utilizzare per qualsiasi necessità:

La Carta del Servizio è disponibile sul sito soriso.eu

L'ufficio della Società, sito in Via Ranzoni 22/A (Villa Ranzoni) a Cossato, è a disposizione per informazioni sui menù e sulle diete particolari, sulle tariffe e sui pagamenti, o su ogni altro aspetto del servizio.

Si può comunicare con l'ufficio per telefono, per lettera o via mail.

Per telefono: al numero 015 - 9893514

Via mail all'indirizzo: soriso.srl@gmail.com

[Via mail per richieste diete: soriso.diete.valentina@gmail.com](mailto:soriso.diete.valentina@gmail.com)

Visitando il sito: www.soriso.eu

Comune di Cossato

Ufficio Istruzione e Scuole - Via Ranzoni, 22

Tel. 015 - 9893516

Comune di Lessona

Ufficio Anagrafe - Piazza G. Marconi, 5

Tel. 015 - 981412

Comune di Candelo

Ufficio Servizi Sociali e Scolastici - Piazza Castello, 29

Tel. 015 - 2534161

Comune di Mottalciata

Via M. Libertà 3

Tel. 0161 - 857112

Comune di Quaregna/Cerreto

Via Colorei, 3

Tel. 015 - 93859

Comune di Gaglianico

Via XX Settembre 10

Tel. 015 - 2546400

Comune di Valdengo

Via Roma 101

Tel. 015 - 881852

La Dietista incaricata

La dietista, che effettua la propria attività di organizzazione e controllo nelle cucine, può dare informazioni sul servizio.

Per ogni necessità di intervento immediato nelle scuole, il dietista può essere contattato anche via mail all'indirizzo: soriso.diete.valentina@gmail.com

Suggerimenti e reclami

L'ufficio della Società è a disposizione dell'utenza per eventuali richiami e segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto dei principi e degli impegni fissati in questa carta.

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Sono ben accetti i suggerimenti per migliorare il servizio.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il giudizio sulla qualità

Gli addetti e i responsabili della Società controlleranno che gli impegni e gli standard di qualità espressi in questa Carta siano rispettati, intervenendo per risolvere eventuali problemi.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Controllo del servizio

Rispetto dei controlli ispettivi nelle cucine e nei locali mensa: pari almeno al 90% dei controlli annuali programmati.

Garanzia del menù

Rispetto dei menù giornalieri: pari almeno al 80% di quelli programmati.

Puntualità del pranzo

Tempo entro il quale deve essere servita la prima portata: massimo 15 minuti dall'orario di inizio pasto.

Risposta certa e rapida

Risposta ai reclami: entro 30 giorni di calendario.

