

DISPOSIZIONI PER LA COMMISSIONE MENSA

Premessa

Le linee di indirizzo in tema di ristorazione collettiva definite dal Ministero della Salute, fatti salvi i requisiti di igiene e sicurezza, evidenziano l'esigenza di favorire buone pratiche alimentari per la promozione della salute e per la prevenzione, che è obiettivo prioritario anche a livello internazionale.

La ristorazione collettiva è ampiamente fruita nella attuale organizzazione della società; pertanto, essa ha la capacità di incidere in maniera positiva sui modi e sulle abitudini alimentari ed è di primaria importanza che raggiunga un livello ottimale di qualità.

Nel definire il livello di qualità è fondamentale fare riferimento a modelli alimentari la cui validità è accertata e supportata dalla letteratura scientifica qualificata, in particolare la dieta mediterranea.

ALISEO, ente erogatore del Servizio Ristorazione per gli studenti universitari, opera in osservanza delle linee nazionali e regionali in materia.

Art. 1 Istituzione della Commissione

ALISEO, nell'ambito delle sue funzioni, istituisce la Commissione Mensa (d'ora in avanti Commissione) al fine di incidere sulla qualità di quanto offerto nei centri di ristorazione a gestione diretta e indiretta.

Art. 2 Finalità e funzioni della Commissione

La Commissione è un organismo propositivo e consultivo che svolge una funzione di collegamento tra i fruitori ed ALISEO.

È uno strumento di osservazione, di partecipazione attiva e di informazione che opera in maniera positiva per migliorare il servizio offerto all'utenza.

La Commissione svolge un ruolo di valutazione e monitoraggio della qualità del servizio attraverso strumenti oggettivi che permettono rilevazioni uniformi. Raccoglie e riporta le istanze che provengono dai fruitori. In particolare, gli studenti membri hanno la funzione di portavoce e referente rispetto all'utenza.

I componenti della Commissione assolvono il proprio incarico secondo i ruoli, gli ambiti di competenza e le modalità nei limiti di quanto indicato dalle presenti Disposizioni per un efficace e sereno svolgimento del proprio compito.

La sinergia tra le competenze specifiche di tutti i componenti della Commissione concorre in maniera positiva ad un progressivo miglioramento del servizio offerto all'utenza.

Art. 3 Composizione della Commissione

La Commissione è composta da:

- il Responsabile del Servizio Ristorazione, Sport, Cultura e Comunicazione di ALISEO, che svolge le funzioni di Coordinatore della Commissione ed è coadiuvato dal personale amministrativo del Servizio;
- fino a n. 4 Studenti Universitari individuati tra i fruitori abituali del Servizio Ristorazione;

AGENZIA LIGURE PER GLI STUDENTI E L'ORIENTAMENTO

Sede amministrativa: Via San Vincenzo 4 · I6121 Genova · tel. 010 24911 · email: direzione@pec.aliseo.liguria.it

Codice Fiscale e Partita Iva: 02575860990

- il Responsabile del Servizio Mensa Gastaldi;
- il Responsabile del Gestore Mensa in appalto;
- eventuali altre figure professionali competenti chiamate a partecipare su invito di ALISEO.

Il Responsabile del Servizio di Ristorazione, Sport, Cultura e Comunicazione di ALISEO, nelle sue funzioni di Coordinatore della Commissione, ne sovrintende l'attività, convoca le riunioni e organizza le ispezioni.

La Commissione resta in carica 12 mesi dal momento della sua costituzione.

Art. 4 Requisiti per diventare Commissario Mensa

I Commissari Mensa assolvono il proprio incarico con motivazione, collaborazione e senso di responsabilità nei confronti di ALISEO e degli utenti, sottoscrivendo la dichiarazione di impegno all'atto di presentazione della propria candidatura ed operano in un'ottica di miglioramento del servizio erogato.

Oltre ai componenti membri di diritto, possono candidarsi a Commissario tutti gli studenti universitari iscritti all'anno accademico in corso e fruitori abituali del servizio di ristorazione.

Sono "fruitori abituali" gli studenti che consumano almeno n. 30 pasti annui nei punti ristoro.

Gli studenti candidati non devono risultare in stato di morosità nei confronti di ALISEO.

Gli studenti membri della Commissione per svolgere i compiti e per le finalità in seguito specificati (vedi Art. 7), comunicano al Servizio Ristorazione, Sport, Cultura e Comunicazione di ALISEO l'indirizzo e-mail di contatto e ne autorizzano la pubblicazione sul sito istituzionale www.ALISEO.liguria.it.

Art. 5 Modalità di presentazione della candidatura a Commissario Mensa

Entro il mese di ottobre viene pubblicato sul sito istituzionale www.aliseo.liguria.it un avviso di selezione per individuare gli studenti universitari iscritti all'anno accademico in corso che entreranno a far parte della Commissione. Ogni studente può presentare la propria candidatura compilando il modulo disponibile *online* secondo le modalità indicate nell'avviso di selezione.

Se le richieste eccedono il numero massimo di studenti (n. 4) stabilite dalle presenti Disposizioni, il Servizio Ristorazione, Sport, Cultura e Comunicazione di ALISEO procede ad una selezione attenendosi ai seguenti criteri:

- a. equa distribuzione tra studenti borsisti e studenti non borsisti e tra studenti alloggiati e studenti non alloggiati;
- b. valutazione del curriculum di studi, con preferenza per i corsi in Scienze della Alimentazione e in Scienze della Comunicazione;
- c. estrazione a sorte.

Lo studente che entra a far parte della Commissione ha diritto ad usufruire gratuitamente del servizio di ristorazione per tutta la durata dell'incarico.

Art. 6 Cessazione dall'incarico di Commissario Mensa

I componenti della Commissione Mensa cessano dal loro incarico e dalle loro funzioni:

- a. al momento della costituzione della nuova Commissione Mensa (ossia dopo 12 mesi);
- b. al termine della frequenza del ciclo di studi;
- c. a seguito di revoca di incarico, in caso di violazione delle presenti Disposizioni;

AGENZIA LIGURE PER GLI STUDENTI E L'ORIENTAMENTO

Sede amministrativa: Via San Vincenzo 4 · 16121 Genova · tel. 010 24911 · email: direzione@pec.aliseo.liguria.it

Codice Fiscale e Partita Iva: 02575860990

- d. a seguito di dimissioni volontarie presentate in forma scritta al Servizio Ristorazione, Sport, Cultura e Comunicazione di ALISEO.

Art. 7 Oggetto del controllo e attività della Commissione

La Commissione:

- a. valuta la qualità globale del servizio relativamente a:
 - la pulizia degli ambienti;
 - la professionalità e cortesia del personale;
 - l'organizzazione del servizio;
- b. valuta la quantità e la qualità del pasto verificandone:
 - le caratteristiche sensoriali o organolettiche (aspetto, temperatura, grado di cottura, sapore...)
 - il rispetto delle grammature;
- c. svolge visite ed effettua ispezioni nei locali dei centri ristorazione nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente in materia di igiene e sicurezza sanitaria e alimentare e delle modalità definite dal Servizio Ristorazione, Sport, Cultura e Comunicazione di ALISEO;
- d. a seguito delle ispezioni, provvede alla compilazione della scheda di valutazione opportunamente predisposta (vedi Allegato A) , segnalando eventuali criticità o non conformità nei modi opportunamente stabiliti;
- e. si riunisce periodicamente per relazionare gli esiti delle ispezioni e valutare azioni per la risoluzione di eventuali criticità o non conformità;
- f. formula proposte per il miglioramento del servizio e promuove iniziative per favorire buone pratiche in tema di alimentazione corretta e sostenibile e in tema di comunicazione;
- g. partecipa ad eventuali incontri di formazione predisposti dal Servizio Ristorazione, Sport, Cultura e Comunicazione di ALISEO anche con l'ausilio delle strutture scientifiche convenzionate e del Gestore Mensa;
- h. in particolare, gli studenti membri della Commissione:
 - svolgono la funzione di portavoce e referente, raccogliendo le istanze provenienti dall'utenza e sottoponendole alla Commissione;
 - collaborano nella stesura e diffusione dei questionari per la rilevazione della *customer satisfaction*.

Art. 8 Modalità di ispezione

Le date e gli orari di ispezione vengono concordati preventivamente con il Servizio Ristorazione, Sport, Cultura e Comunicazione di ALISEO.

È richiesto agli studenti membri della Commissione un numero di visite minimo nel corso dell'incarico (almeno due al mese).

Nel corso del sopralluogo, i Commissari possono effettuare fotografie limitatamente ad alimenti ed ambienti, solo se strettamente correlate all'ispezione e solo se necessarie per la completezza della scheda di valutazione. Le fotografie vanno trasmesse tempestivamente al Servizio di Ristorazione, Sport, Cultura e Comunicazione di ALISEO e non possono essere divulgate.

I Commissari non possono muovere alcun rilievo al personale di cucina o di servizio. Eventuali criticità o non conformità vanno segnalate all'interno delle schede di valutazione.

AGENZIA LIGURE PER GLI STUDENTI E L'ORIENTAMENTO

Sede amministrativa: Via San Vincenzo 4 · 16121 Genova · tel. 010 24911 · email: direzione@pec.aliseo.liguria.it

Codice Fiscale e Partita Iva: 02575860990

L'attività di ispezione si svolge senza creare intralcio alla normale attività lavorativa del personale addetto alla preparazione e distribuzione.

Le ispezioni si svolgono comunque assicurando la massima collaborazione.

L'esito delle ispezioni viene formalizzato tramite la compilazione e la trasmissione delle schede di valutazione che devono essere inviate tempestivamente al Servizio Ristorazione Sport, Cultura e Comunicazione di ALISEO al seguente indirizzo e-mail: ristorazione@ALISEO.liguria.it.

Art. 9 Norme igienico-sanitarie

I Commissari Mensa sono sensibilizzati e responsabilizzati sul rischio di contaminazione degli alimenti.

Le ispezioni si svolgono nel rispetto della normativa nazionale e regionale in materia di igiene e sicurezza sanitaria e alimentare vigente e delle modalità qui definite.

La Commissione Mensa non ha poteri di controllo igienico-sanitario, che sono di competenza delle autorità sanitarie di controllo preposte, né gestionali, che sono di competenza di ALISEO.

Per quanto non espressamente previsto si fa riferimento e si rinvia alla normativa vigente, alle linee di indirizzo nazionale e regionale, nonché a quanto disposto da ALISEO nell'ambito delle proprie competenze e funzioni in materia.

COMMISSIONE MENSA

ALLEGATO A - SCHEDA DI VALUTAZIONE

DATA E ORARIO _____

	NOME	COGNOME	RUOLO E FIRMA
COMPILATORE			

	GASTALDI	ASIAGO	DARSENÀ	BAR BRIGNOLE
CENTRO DI RISTORAZIONE	()	()	()	()

VALUTAZIONE QUALITÀ SERVIZIO (AMBIENTE E PERSONALE)

Ambiente: pulizia di ambienti e arredi

	SI	NO	NOTE (obbligatorio se negativo)
La sala mensa è pulita e ordinata?	()	()	
I tavoli vengono disinfettati regolarmente?	()	()	

Personale e organizzazione del servizio

	SI	NO	NOTE (obbligatorio se negativo)
L'abbigliamento del personale è adeguato?	()	()	
Il personale è cortese e disponibile?	()	()	
Il numero del personale in servizio è adeguato?	()	()	

Valutazione globale della qualità del servizio

MOLTO BUONA	BUONA	ADEGUATA	MIGLIORABILE	NON ADEGUATA

VALUTAZIONE QUANTITÀ E QUALITÀ PASTO

Conformità menù

	SI	NO	NOTE (obbligatorio se negativo)
Il menù è esposto e ben visibile?	()	()	
Eventuali variazioni menù sono segnalate?	()	()	
Il menù esposto è conforme a quanto pubblicato sul sito www.aliseo.liguria.it ?	()	()	

PRIMO PIATTO

Denominazione Primo Piatto: _____

				NOTE (obbligatorio se negativo)
La porzione è adeguata?	Abbondante ()	Conforme ()	Non conforme ()	
Come si presenta il piatto alla vista?	Invitante ()	Adeguato ()	Non gradevole ()	
Come è l'aroma/odore della piatto?	Tipico ()		Atipico ()	
Come valuti il sapore del piatto?	Gradevole ()	Adeguato ()	Non gradevole ()	
La cottura è adeguata?	Troppo cotto ()	Ben cotto ()	Poco cotto ()	

La temperatura è adeguata?	Adeguata ()	Inadeguata ()	Ininfluyente ()	
----------------------------	-----------------	-------------------	---------------------	--

SECONDO PIATTO

Denominazione Secondo Piatto: _____

				NOTE (obbligatorio se negativo)
La porzione è adeguata?	Abbondante ()	Conforme ()	Non conforme ()	
Come si presenta il piatto alla vista?	Invitante ()	Adeguato ()	Non gradevole ()	
Come è l'aroma/odore del piatto?	Tipico ()		Atipico ()	
Come valuti il sapore del piatto?	Gradevole ()	Adeguato ()	Non gradevole ()	
La cottura è adeguata?	Troppo cotto ()	Ben cotto ()	Poco cotto ()	
La temperatura è adeguata?	Adeguata ()	Inadeguata ()	Ininfluyente ()	

CONTORNO

Denominazione Contorno: _____

				NOTE (obbligatorio se negativo)
La porzione è adeguata?	Abbondante ()	Conforme ()	Non conforme ()	
Come si presenta il piatto alla vista?	Invitante ()	Adeguato ()	Non gradevole ()	
Come è l'aroma/odore del piatto?	Tipico ()		Atipico ()	
Come valuti il sapore del piatto?	Gradevole ()	Adeguato ()	Non gradevole ()	
La cottura è adeguata?	Troppo cotto ()	Ben cotto ()	Poco cotto ()	
La temperatura è adeguata?	Adeguata ()	Inadeguata ()	Ininfluyente ()	

FRUTTA

Denominazione Frutta: _____

				NOTE (obbligatorio se negativo)
Come valuti la maturazione del frutto?	Acerbo ()	Maturo ()	Troppo maturo ()	
Come valuti la qualità del frutto?	Integro ()		Non integro ()	

Valutazione globale della qualità del pasto

MOLTO BUONA	BUONA	ADEGUATA	MIGLIORABILE	NON ADEGUATA
-------------	-------	----------	--------------	--------------

Altre eventuali segnalazioni

La scheda, compilata in loco a termine visita, deve essere sottoposta al personale addetto per presa visione.