



CARTA DI QUALITÀ SERVIZI DI RISTORAZIONE



Azienda Regionale
per il Diritto agli Studi Superiori

I N D I C E

- ◆ *Prefazione*
- ◆ *Tipologia di servizi erogati*
- ◆ *Destinatari dei servizi*
 - ◆ *Quanto costa*
 - ◆ *La qualità dei servizi*
 - ◆ *Punti di ascolto*
 - ◆ *Attenzione per la salute e qualità degli alimenti*
 - ◆ *Rispetto per l'ambiente*
 - ◆ *I servizi di ristorazione come luoghi di incontro e di educazione*
 - ◆ *Riferimenti normativi*
 - ◆ *La customer satisfaction del servizio: indagine ed esiti*

PREFAZIONE

Care studentesse e cari studenti,
con questa Carta dei Servizi di Ristorazione, ER.GO - Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori della Regione Emilia - Romagna intende fornire uno strumento chiaro e trasparente sui servizi di ristorazione per studenti universitari in Emilia Romagna.

La Carta dei Servizi è anche una dichiarazione di impegno per il rispetto dei diritti degli studenti come fruitori di servizi e tiene conto dei principi fondamentali di eguaglianza e imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza e accesso, partecipazione, coinvolgimento, continuità del servizio.

La Carta dei Servizi informa gli studenti sui servizi, li descrive e indica i criteri per l'accesso e le modalità di fruizione. Prevede il coinvolgimento degli utilizzatori finali del servizio e a tal fine si fa riferimento agli esiti del questionario somministrato tra fine 2019 e inizi 2020. E' una prima fase di un percorso che punta al massimo coinvolgimento dei fruitori del servizio.

Gli obiettivi di questa carta dei servizi sono condivisi con i GESTORI dei servizi in appalto, che sono corresponsabili con ER.GO del buon funzionamento dei servizi ristorativi e costituiscono parte integrante della visione di qualità che gli studenti percepiscono. Perciò nei capitolati speciali di appalto si fa riferimento e si richiamano alcuni aspetti fondamentali della qualità del servizio, quali:

- la qualità dei pasti,
- la flessibilità dell'offerta
- i prezzi contenuti.

Per la valutazione della qualità del servizio, ER.GO si avvale inoltre dell'attività di una ditta specializzata nel campo dei controlli di sicurezza alimentare, anche eseguendo analisi microbiologiche e merceologiche sui prodotti alimentari utilizzati e pronti per la distribuzione.

TIPOLOGIA DI SERVIZI EROGATI

Il servizio di ristorazione è offerto tramite gestioni in appalto o concessione o tramite convenzioni con pubblici esercizi. L'obiettivo è l'organizzazione di un servizio diversificato e articolato così da garantire una facile fruizione in tutte le sedi didattiche. La diversificazione dell'offerta (mensa tradizionale, pub, bar, ristoranti etnici, ecc) è di per sé fattore di qualità del servizio.

Nel sito di ER.GO, sezione ristorazione, per ciascuna sede universitaria sono presenti l'elenco di tutti gli esercizi appaltati e convenzionati e le offerte di ciascuno con i relativi prezzi.

Presso alcune sedi sono disponibili, a volte in collaborazione con gli Atenei, spazi **pausa pranzo** attrezzati con forni microonde, macchinette per le bibite e snack e arredati con tavolini e sedie per il pranzo, dove è possibile restare nell'intervallo tra una lezione e l'altra e consumare un pasto portato da casa. Gli indirizzi e gli orari di apertura nelle diverse sedi sono indicati sul sito di ER.GO www.er-go.it.

La diversificazione dell'offerta ti consente di avere a disposizione menù diversi a seconda delle esigenze, di poter scegliere menù vegetariani, vegani o piatti per celiaci e di avere a disposizione anche menù di ristoranti cinesi, giapponesi, arabi, greci, ecc.

Nei locali gestiti in appalto il gestore deve soddisfare le richieste motivate da problemi di salute, oppure per scelte etiche o religiose. Deve quindi sempre esporre i menù con gli ingredienti ed indicare come prenotare pasti personalizzati per eventuali problemi di salute.

Nei self service il gestore deve inoltre garantire un minimo di quattro scelte per i primi piatti, tre scelte fra i secondi, tre scelte fra i contorni. Sono poi previsti piatti unici, anche vegetariani, che per composizione nutrizionale siano in grado di sostituire un pasto completo.

In particolare nelle mense universitarie è possibile consumare:

- un **pasto completo**, che prevede un menù classico composto da primo, secondo, contorno, frutta, pane e bevanda
- **pasti ridotti** di diverse composizioni e prezzi per offrire una varietà quanto più ampia possibile

Sono disponibili anche:

- Piatti freddi a base di salumi e formaggi, verdure e crostini;
- Verdure fresche con le quali puoi personalizzare la tua insalatona;
- Pizza, panini, focacce e piadine farcite;
- Piatti per celiaci o per particolari intolleranze alimentari (su prenotazione)

ER.GO garantisce l'apertura dei servizi in una fascia oraria ampia che consenta di scegliere l'orario di accesso più consono alle proprie esigenze di studio. Nell'autunno 2020 sono state sperimentate forme di prenotazione, tramite apposite APP, al fine di ridurre i tempi di attesa.

Gli ambienti dei servizi ristorativi in appalto sono luoghi confortevoli, salubri in cui potere consumare i pasti in condizioni di sicurezza.

DESTINATARI DEI SERVIZI

I servizi di ristorazione di ER.GO sono destinati alla generalità degli studenti delle Università di Bologna, Ferrara, Modena e Reggio Emilia, Parma, degli Istituti dell'Alta Formazione Artistica e Musicale della Regione Emilia-Romagna e della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Misano Adriatico.

Gli studenti idonei alla borsa di studio, possono chiedere di convertire una quota di borsa di studio in prepagato da consumare negli esercizi di ristorazione e in questo caso ER.GO mette a disposizione il 50% in più della quota di borsa convertita. Vi sono inoltre altre categorie di studenti indicate nei bandi di concorso annuali, che possono beneficiare di una quota di prepagato per la ristorazione.

QUANTO COSTA

Le mense universitarie in appalto o concessione praticano dei prezzi per gli studenti universitari, diversificati a seconda della composizione del vassoio, e con una riduzione per gli studenti borsisti (*nel sito di ER.GO, sezione ristorazione, trovi per ciascuna mensa anche il listino prezzi convenzionato*).

Sono inoltre previsti pasti "smart", composti da un primo e da bevanda o frutta o yogurt, anche al fine di garantire prezzi contenuti.

Sul sito di ER.GO, nella sezione dedicata alla ristorazione, sono presenti per tutti i servizi in appalto i listini dei prezzi praticati per le diverse composizioni dei pasti e per i singoli prodotti.

Gli esercizi pubblici convenzionati garantiscono uno sconto per gli studenti universitari e particolari offerte su piatti del giorno (*anche queste informazioni sono presenti sul sito di ER.GO*).

LA QUALITA' DEI SERVIZI

Nell'erogazione del servizio ristorazione, ER.GO garantisce il rispetto di standard qualitativi di cui ai precedenti paragrafi. Nel caso in cui si riscontrino inadempienze, incongruenze o modalità ritenute non conformi agli standard fissati per gli aspetti sottoriportati, gli studenti fruitori del servizio possono effettuare una **segnalazione**, l'Azienda si riserva poi di rivalersi sul gestore del servizio responsabile di quanto segnalato.

Sono ammesse al riconoscimento forfettario solo le richieste inviate da studenti effettivamente utenti dei servizi ed iscritti alle Università e agli altri istituti universitari presenti sul territorio regionale. La richiesta deve pervenire entro una settimana dal giorno in cui si verifica il mancato rispetto dello standard e deve essere inviata tramite il form di reclamo presente al link <https://www.er-go.it/>

Nella richiesta, oltre a nome e cognome, recapiti mail e telefonici, deve essere descritto dettagliatamente il mancato rispetto dell'indicatore riscontrato e la data della rilevazione.

Accertato l'accaduto l'Azienda provvede all'eventuale riconoscimento forfettario per il mancato rispetto dello standard in questione. Non c'è diritto al riconoscimento forfettario se il rispetto degli standard non è stato garantito per cause di forza maggiore (per esempio a causa di sciopero, eventi naturali, manutenzioni straordinarie, problemi di sicurezza, guasti a macchinari, ecc.).

Standard di qualità dei servizi ristorazione soggetti a riconoscimento forfettario:

- **Continuità:** erogazione quotidiana del servizio con rispetto degli orari salvo nei periodi di chiusura regolarmente segnalati oltre che per eventi eccezionali e indipendenti da ER.GO
Riconoscimento forfettario: 3 pasti gratuiti o 3 cestini con yogurt e frutta gratuiti
- **Equità:** disponibilità di piatti senza glutine se preventivamente prenotati, nei servizi ristorativi dove è previsto (*indicati nel sito www.er-go.it/ristorazione*)

Riconoscimento forfettario o: 3 pasti gratuiti o 3 cestini con yogurt e frutta gratuiti

- **Equità:** disponibilità di piatti senza latte, senza uova, vegetariani, senza carne di maiale negli orari di apertura del servizio dove è previsto (*indicati nel sito www.er-go.it/ristorazione*)

Riconoscimento forfettario: 3 pasti gratuiti o 3 cestini con yogurt e frutta gratuiti

PUNTO DI ASCOLTO

E' possibile presentare reclami, consigli e suggerimenti a ER.GO utilizzando il form on line <https://www.er-go.it/>

Viene garantita una risposta entro 10 giorni dal ricevimento, non viene data risposta a segnalazioni anonime.

ATTENZIONE PER LA SALUTE E QUALITA' DEGLI ALIMENTI

Per le mense in appalto o concessione, ER.GO esercita attività di controllo sotto due profili:

- sicurezza e igienicità degli alimenti attraverso l'effettuazione con cadenza mensile di **analisi microbiologiche e chimiche** degli alimenti tramite apposita ditta esterna specializzata; le relazioni effettuate a seguito dei sopralluoghi sono inviate ad ER.GO, che provvede ad applicare eventuali prescrizioni ivi contenute o a richiamare nel caso sia stato segnalato, il gestore della mensa;
- qualità del servizio e conformità alle prescrizioni contrattuali con particolare riferimento ai seguenti elementi: pulizia dei locali e delle attrezzature utilizzate per il servizio; modalità di distribuzione dei pasti (rispetto della varietà richiesta, temperature, grammatura, ecc.); comportamento degli addetti al servizio nei confronti degli studenti; corretta applicazione dei prezzi contrattualmente previsti).

Per gli esercizi pubblici convenzionati ER.GO garantisce il rispetto delle prescrizioni contrattuali ed effettua sopralluoghi per verificare il buon andamento del servizio nei confronti degli studenti. Mantiene inoltre un rapporto di dialogo costante con i gestori dei locali per verificare eventuali problemi o disservizi nei confronti degli studenti e risolverli. Si verifica anche che il gestore del locale abbia posizionato la vetrofanteria ER.GO sulla vetrina del locale, per renderlo riconoscibile da parte degli studenti.

RISPETTO PER L'AMBIENTE

Perseguire obiettivi di sostenibilità ambientale nella ristorazione è un processo complesso e sempre in evoluzione. ER.GO prevede, nelle procedure di gara per l'affidamento delle mense o bar, l'applicazione delle normative vigenti in tema di tutela dell'ambiente e chiede ai fornitori del servizio il rispetto dei CAM (criteri ambientali minimi), con l'obiettivo di effettuare acquisti derivanti da processi di produzione a ridotto impatto ambientale e promuovere misure, soluzioni e metodologie che abbiano un impatto positivo sulla salute e sull'ambiente.

Promuove presso i gestori di servizi ristorativi il corretto smaltimento dei rifiuti sia in cucina durante la preparazione dei menù che in sala, a fine pasto, da parte degli studenti che separano i residui del pasto prima di riconsegnare il vassoio al personale. Promuove, dove possibile, la riduzione dell'utilizzo del materiale plastico, a favore di materiali lavabili che possono essere sanificati o a favore di materiali in bioplastica o materiale compostabile.

Agevola, dove possibile, la riduzione degli sprechi tramite la programmazione delle attività di ristorazione in base ai flussi di utenti.

I SERVIZI DI RISTORAZIONE COME LUOGHI DI INCONTRO E DI EDUCAZIONE

I servizi di ristorazione di ER.GO non sono solo luoghi in cui consumare un pasto ma anche ambienti con una valenza formativa. ER.GO promuove all'interno delle mense universitarie progetti di educazione alimentare, svolti in collaborazione con le Università, con l'obiettivo di educare all'adozione di uno stile di vita salutare grazie al connubio tra dieta, educazione alimentare e attività fisica. Tutti i progetti sono pubblicizzati sul sito di ER.GO (www.er-go.it/news) e sono avvisati gli studenti interessati.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti norme di legge:

- il D.p.c.m. 09 aprile 2001, "Uniformità di trattamento sul diritto agli studi universitari, ai sensi dell'articolo 4 della legge 2 dicembre 1991, n. 390",
- la legge istitutiva di ER.GO, la L.R. 27 luglio 2007, n.15 "Sistema regionale integrato di interventi e servizi per il diritto allo studio universitario e l'alta formazione", e ss.mm.ii.,
- il Piano regionale degli interventi e dei servizi per gli aa.aa.2019-2020, 2020-2021, 2021-2022 (di cui alla delibera dell'Assemblea legislativa regionale n. 211 del 26/06/2019) parte dedicata alla Misure per l'attrattività e per l'integrazione tra gli studenti e il territorio (6.2);
- Bandi di concorso annuale;
- Art. 34 "Criteri di sostenibilità energetica e ambientale" del D.Lgs.n.50/2016 (Codice degli appalti pubblici);
- Art.144 "Servizi di ristorazione" del D.Lgs.n.50/2016 (Codice degli appalti);
- Decreto n.65 del 10/03/2020 del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare, in vigore dal 03.08.2020, avente ad oggetto "Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari", con particolare riferimento all'Allegato 1 nella

parte in cui sono descritti i "Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva".

CUSTOMER SATISFACTION

ER.GO ha attivato un processo di customer satisfaction tramite interviste realizzate a campione nelle mense e nei locali convenzionati, oltre che tramite questionari on line, riguardanti la fruizione, il comfort, la qualità, i prezzi

Il percorso realizzato fra il 2019 e marzo 2020 ha prodotto i seguenti risultati:

- il 65% degli studenti ha espresso una valutazione discreta/ottima in merito al gradimento degli alimenti, scelta dei menù, temperature pietanze, condimenti, stagionalità, alternative fra i diversi prodotti;
- il 74% degli studenti ha espresso una valutazione discreta/ottima in merito a comfort, definito nel suo complesso dai seguenti parametri: tempi di attesa, pulizia, cordialità degli operatori, climatizzazione degli ambienti;
- il 78% degli studenti si dichiara molto o abbastanza soddisfatto del servizio;
- in merito a proposte, critiche e suggerimenti le richieste riguardano prevalentemente una maggiore offerta di pietanze e condimenti semplici anche al fine di contenere i prezzi, oltre a indicazioni per il contenimento dell'utilizzo della plastica.

Questionario sulla qualità del Servizio Ristorazione di ERGO

Caro studente ti invitiamo a partecipare al progetto di valutazione del servizio ristorativo offerto da Er.Go. Ci interessa conoscere la tua opinione per migliorare il servizio. Il questionario è rigorosamente anonimo e la profilatura dell'utente serve esclusivamente a fini statistici e di elaborazione di indicatori di sintesi.

Grazie per averci dedicato 5 minuti del tuo tempo!

PROFILATURA UTENTE

SESSO	ETA'	NAZIONALITA'	Studente Borsista ERGO	Studente NON Borsista ERGO	ALTRO
M F	18/25 25/35 >35		In sede Pendolare Fuori Sede: In alloggio ERGO Non in alloggio ERGO	In sede Pendolare Fuori Sede	Docente Non Docente

(per favore compilare o barrare i riquadri di riferimento)

CONOSCENZA/UTILIZZO						
DOMANDA (barrare la casella che più si avvicina alla tua risposta)						
a)	1	Quanti punti ristoro conosci?	1	fino a 3	fino a 5	tutti
a)	2	Con che frequenza utilizzi i nostri punti ristoro?	Una o più volte alla settimana	Una volta al mese	Raramente	Una sola volta
a)	3	Quale tipologia di servizio utilizzi preferibilmente?	Mensa	Bar/Pizzeria	Rosticceria/Asporto	Altro

a)	4	Dove consumi abitualmente i tuoi pasti?	(menu a tendina dove opzionare la sede e il punto utilizzato)			
QUALITA'						
DOMANDA (barrare la casella che più si avvicina alla tua risposta)						
			SI'	SI'	SI'	NO
			OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
b)	1	Sei soddisfatto della varietà dei menù proposti?				
b)	2	Sei soddisfatto dei quantitativi degli alimenti offerti?				
b)	3	Come valuti la qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati?				
b)	4	Ritieni adeguata la temperatura degli alimenti?				
b)	5	Ritieni soddisfacente il grado di cottura dei primi piatti?				
b)	6	Ritieni soddisfacente il condimento dei primi piatti?				
b)	7	Ritieni soddisfacente il grado di cottura dei secondi piatti?				
b)	8	Ritieni soddisfacente il condimento dei secondi piatti?				
b)	9	Ritieni soddisfacente la varietà e stagionalità dei contorni a base di ortaggi/verdure?				
b)	10	Se segui un regime alimentare specifico per motivi di salute, etici o religiosi, ritieni adeguate le alternative offerte nelle pietanze proposte?				
COMFORT						
DOMANDA (barrare la casella che più si avvicina alla tua risposta)						
			SI'	SI'	SI'	NO
			OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
c)	1	Ritieni adeguati i tempi di fila alla distribuzione delle portate?				
c)	2	Ritieni adeguata la disponibilità di informazioni relative al menù del giorno?				

c)	3	Ritieni puliti e confortevoli i locali della mensa?				
c)	4	Ritieni adeguata la climatizzazione del locale				
c)	5	Il personale della mensa è disponibile?				

SODDISFAZIONE

DOMANDA (*barrare la casella che più si avvicina alla tua risposta*)

d)	1	Complessivamente quanto sei soddisfatto/a del servizio mensa?	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIEN TE
----	---	---	-------	------------	------	-------------

PROPOSTE/SUGGERIMENTI/SEGNALAZIONI

DOMANDA (*testo libero*)

e)	1	Quale altra tipologia di punto ristoro inseriresti oltre a quelli già convenzionati?				
e)	2	Hai qualche altro suggerimento/miglioria da proporre?				
e)	3	Hai qualche disservizio non occasionale da segnalare?				

data _____

Grazie!