



**LA STESURA DEL CAPITOLATO D'APPALTO PER LA
RISTORAZIONE SCOLASTICA: I NUOVI CRITERI
AMBIENTALI MINIMI E LA NORMA UNI 11407/2020
TORINO 23 GIUGNO 2020**

Norma UNI 11407/2020

**Servizi di ristorazione collettiva - Requisiti minimi per la
progettazione di capitolato di appalto**

**Amina Ciampella – Presidente Sottocommissione
Ristorazione Fuori Casa – UNI**

studio.ciampella@gmail.com



UNI: UN MONDO FATTO BENE



- **UNI** - Ente Italiano di Normazione - è un'associazione privata senza fine di lucro fondata nel 1921 e riconosciuta dallo Stato e dall'Unione Europea. Studia, elabora, approva e pubblica le norme tecniche volontarie - le cosiddette "norme UNI" - in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario (tranne in quelli elettrico ed elettrotecnico).
- **Bisogna essere socio UNI per partecipare ai tavoli normativi.**
- **UNI** propone molte diverse formule associative, a misura di persona fisica, piccola impresa, multinazionale, ente pubblico, associazione, sindacato, ONG.
- da questo variegato mondo provengono gli «esperti» che definiscono le norme e che collaborano a titolo di rappresentanza di portatore di interesse: gli esperti non vengono remunerati.

UNI rappresenta l'Italia presso:

CEN Comitato europeo di normazione

ISO Organizzazione internazionale per la normazione
(*International Organization for Standardization*)

- promuove l'armonizzazione delle norme necessaria al funzionamento del mercato unico
- sostiene e traspone le peculiarità del modo di produrre italiano in specifiche tecniche che valorizzino l'esperienza e la tradizione produttiva nazionale.

Negli altri Paesi europei, sono presenti ad esempio:

- **DIN** (Deutsches Institut für Normung) in Germania
- **AFNOR** (Association Française de Normalisation) in Francia
- **BS** (British Standards) per il Regno Unito.

ACRONIMI DELLA NORMAZIONE

➤ **UNI EN ISO**, seguita da un **numero identificativo**:


Normativa emanata in Italia (UNI), adottata a livello internazionale (ISO) e in Europa (EN)

➤ **UNI EN**, seguita da un **numero identificativo**:

Normativa emanata in Italia (UNI) e adottata in Europa (EN)

➤ **UNI**, seguita da un **numero identificativo**:

Normativa emanata in Italia (UNI)

- 
- ▶ **Le norme UNI sono ovunque nella vita quotidiana, anche quando non ne sospettiamo l'esistenza.** È una norma a rendere sicuro lo scivolo per i bambini in un parco pubblico. È una norma a garantire la resistenza delle piastrelle della cucina per anni e anni. C'è una norma dietro un corso di formazione efficace.

Qualche esempio:

- ▶ **UNI EN 9146:2018** Serie Aerospaziale - Programma di prevenzione dei danni agli oggetti estranei (FOD) - Requisiti per le organizzazioni aeronautiche, spaziali e della difesa
- ▶ **UNI EN 25813:1994** Qualità dell'acqua. Determinazione dell'ossigeno disciolto. Metodo iodometrico.
- ▶ **UNI EN ISO 846:2019** Materie plastiche - Valutazione dell'azione dei microorganismi
- ▶ **UNI EN ISO 17254:2016** Odontoiatria - Molle elicoidali per l'utilizzo in ortodonzia
- ▶ **UNI EN ISO 18416:2016** Cosmetici - Microbiologia - Ricerca della Candida albicans
- ▶ **UNI EN ISO 15216-1:2017** Microbiologia della catena alimentare - Metodo orizzontale per la determinazione del virus dell'Epatite A e del Norovirus utilizzando la reazione di polimerizzazione a catena in tempo reale (RT-PCR) - Parte 1: Metodo per la quantificazione



Cos'è una norma



Semplicemente un documento che dice "come fare bene le cose", garantendo sicurezza, rispetto per l'ambiente e prestazioni certe.



La normativa cogente è sempre da rispettare, non viene richiamata perché va conosciuta!



Secondo il Regolamento UE 1025 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012 sulla normazione europea, per "norma" si intende:



"una specifica tecnica, adottata da un **organismo di normazione riconosciuto**, per applicazione ripetuta o continua, alla quale non è obbligatorio conformarsi

Ogni norma è un processo in 4 fasi

UNI mette insieme le parti interessate - da chi progetta agli utilizzatori finali - e i maggiori esperti del settore;

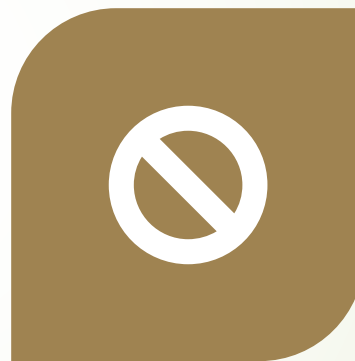
quando giungono a una soluzione, la sottopone a un'inchiesta pubblica per affinarla ancora; poi la ufficializza come "stato dell'arte".



DOVE SI TROVANO LE NORME TECNICHE



SI COMPRANO



NON SI TROVANO
NEL WEB



Commissione
UNI/CT 003
Agroalimentare

Campo di attività

- Metodi di analisi chimica, microbiologica e sensoriale, campionamento dei prodotti agro-alimentari
- Norme di prodotto su prodotti agro-alimentari
- Norme di buona fabbricazione e di processo su filiere di prodotti agro-alimentari
- Requisiti di imballaggi e materiali di imballaggio destinati al contatto con alimenti
- Requisiti di sicurezza e di igiene delle macchine per la lavorazione degli alimenti

Sottocommissione
UNI/CT 003/SC 56
Ristorazione fuori
casa

➤ **UNI 11407:2020**

➤ Servizi di ristorazione fuori casa -

Requisiti minimi per la stesura di capitolato di appalto

➤ **UNI 11584 :2015 (attualmente in revisione)**

➤ Servizi di ristorazione collettiva -

Requisiti minimi per la progettazione di menu

La norma fornisce gli elementi per progettare i menù destinati alla ristorazione collettiva, pubblica e privata, da parte di Enti Pubblici, Aziende, Professionisti.

Non si applica ai servizi di ristorazione commerciale

Scopo e campo di applicazione della UNI 11407/2020

- La norma specifica i requisiti tecnici minimi che devono essere contenuti nel capitolato di appalto per l'affidamento dei servizi relativi alla ristorazione collettiva.

I SUOI CAPITOLI:

- INTRODUZIONE
- SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- TERMINI E DEFINIZIONI
- PROCESSI E ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE COLLETTIVA
- STRUTTURA DEL CAPITOLATO

UNI 11407:2020:
INTRODUZIONE
indicazione dei
«PRINCIPI DI
RIFERIMENTO»



L'affidamento del servizio di ristorazione collettiva istituzionale e privata deve basarsi su **criteri oggettivi e misurabili** nel quadro di principi di riferimento in relazione a:



salute e responsabilità sociale;



legame con il territorio;



Innovazione;



leale andamento del mercato;



sostenibilità economica, sociale ed ambientale



corretta informazione e trasparenza;



prevenzione delle eccedenze e degli sprechi.

UNI
11407:2020
INTRODUZIONE



L'estensore del capitolato può riferirsi a questo quadro di principi per l'identificazione degli elementi definiti nel processo di progettazione e di acquisto del servizio di ristorazione collettiva, pubblica e privata



congrui con l'importo del contratto



adeguati alle strutture operative dedicate



perseguiti anche attraverso una progettazione partecipata e consultazioni preliminari di mercato.

QUADRO GENERALE DI RIFERIMENTO



Le parti hanno anche sentito la necessità di condividere criteri ispirati alla valorizzazione del lavoro, alla tutela del consumatore e dell'utente, alla sostenibilità economico-ambientale-sociale dei processi che costituiscono il servizio di ristorazione collettiva



tenendo conto degli obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (Agenda 2030 dell'ONU) e degli Indicatori SAFA -Sustainability Assessment of Food and Agriculture systems della FAO, del BES - Benessere Equo e Sostenibile (rapporti ISTAT) e dei Criteri Ambientali Minimi (PAN GPP)



sono richiamate e adottate le linee guida e di indirizzo dei Ministeri e delle Società scientifiche di riferimento



DEFINIRE UN TEAM DI PROGETTO è una indicazione specifica della UNI 11407

la progettazione del capitolato sia effettuata da soggetti con competenze professionali nei rispettivi ambiti di responsabilità economico-amministrativa, tecnico-scientifica, costituiti in team di progetto.



Attraverso un team di progetto possono essere definiti criteri ed indicatori per la generazione di impatti ambientali, sociali ed economici sempre più positivi durante l'intero ciclo di vita del pasto/servizio di ristorazione, oltre a garantire la soddisfazione dei consumatori finali e di tutta la catena di fornitura.

DAL GLOSSARIO: alcuni TERMINI E DEFINIZIONI della UNI 11407/2020

3.2.14 progettazione partecipata:

Progettazione che prevede il coinvolgimento, a diversi livelli, degli stakeholder attraverso per esempio, attività di informazione, consultazione, condivisione di obiettivi e comunicazione dei risultati.

3.2.15 team di progetto:

Gruppo multi-disciplinare, composto da soggetti con competenze professionali nei rispettivi ambiti di responsabilità economico-amministrativa, tecnica, scientifica.

3.3.14 piatto unico:

Pasto che, in un unico piatto, costituisce il pasto completo nel soddisfacimento dei fabbisogni specifici inseriti nel contesto di valutazione di assunzione giornaliera prevista.

3.3.25 eccedenza:

Piatto/pasto non somministrato, che può essere reimpiegato, a fini di solidarietà sociale fermo restando il mantenimento dei requisiti di igiene e sicurezza del prodotto la cui gestione è finalizzata alla prevenzione dello spreco alimentare.

3.3.26 residuo:

Piatto/pasto somministrato, volontariamente non consumato, che non può essere reimpiegato, ma riciclato se raccolto in modo differenziato

DAL GLOSSARIO: alcuni TERMINI E DEFINIZIONI della UNI 11407/2020



3.1.9 soddisfazione del consumatore: Percezione del consumatore su quanto i requisiti del servizio di ristorazione collettiva siano stati soddisfatti.



3.1.10 valutazione della soddisfazione del consumatore: Insieme delle attività di verifica per rilevare la soddisfazione del cliente/utente del servizio di ristorazione.



3.1.11 carta dei servizi: Documento programmatico realizzato al fine di mettere a disposizione del consumatore gli impegni che il committente e/o il fornitore si assumono nei loro confronti, per mantenere la qualità del servizio di ristorazione collettiva corrispondente ai requisiti stabiliti.



3.4.20 valutazione sensoriale: Disciplina impiegata per misurare, analizzare ed interpretare le sensazioni che possono essere percepite dai sensi.



3.4.21 percezione (sensoriale): Esperienza percettiva data dall'elaborazione soggettiva (sulla base di interessi, abitudini ecc.) dei dati forniti dagli organi di senso. Tale elaborazione acquista validità oggettiva se trova conferme nella sperimentazione scientifica.



3.4.22 accettabilità: Condizione di un prodotto ritenuto gradevole in termini di attributi sensoriali da un individuo o da una popolazione.



3.4.23 preferenza: Termine generico che si riferisce al confronto tra due o più prodotti su basi edonistiche (piacere-disgusto).



DAL
GLOSSARIO:
alcuni
TERMINI E
DEFINIZIONI
della UNI
11407/2020

Schema dei processi per servizi e forniture oggetto dell'appalto

A PRODUZIONE DEI PASTI

B DISTRIBUZIONE/TRASPORTO DEI PASTI E DEI PRODOTTI ALIMENTARI E NON ALIMENTARI

C SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI

D FORNITURA DI PRODOTTI ALIMENTARI

E FORNITURA DI PRODOTTI NON ALIMENTARI

Processi e attività che costituiscono il servizio di ristorazione collettiva

4.1 Progettazione del Menù

4.1.1 Ricettario

4.1.2 Menù per esigenze dietetiche di natura patologica


4.1.3 Menù per motivazioni culturali e religiose

4.1.4 Variazioni del menù

4.2 Selezione dei prodotti (food e non food)

4.3 Selezione e valutazione dei fornitori

4.4 Fornitura dei prodotti (food e non food)



Processi e attività che costituiscono il servizio di ristorazione collettiva.

- **4.1 Progettazione del Menù**
- In questo punto del capitolato il committente deve riportare la progettazione del menù e delle sue componenti (ricettario, diete specifiche, variazioni di menù, archiviazione, visualizzazione, consultazione): tale progettazione può essere effettuata con supporti cartacei o informatici e dove fornire le informazioni riguardanti gli ingredienti da utilizzare, il ricettario e la presenza di eventuali allergeni.
- Essa deve seguire i LARN, le Linee di Indirizzo Ministeriali, le Linee Guida Regionali nonché le indicazioni delle Società scientifiche italiane accreditate, le specifiche tecniche e clausole contrattuali contenute nei Criteri ambientali minimi (CAM) previsti per il servizio di ristorazione collettiva e la fornitura di derrate alimentari.
- Nel caso in cui la progettazione del menù sia effettuata dal committente, il capitolato deve contenerla, riportare l'evidenza degli estensori dello stesso (indicandone ruolo, professione e responsabilità) e della sua validazione.
- Nel caso in cui la progettazione del menù sia richiesta espressamente al fornitore, essa deve essere fornita con l'evidenza degli estensori dello stesso, nonché l'indicazione dei loro ruoli, professioni e responsabilità.

4.1.1 Ricettario

- ▶ Il ricettario deve essere strettamente correlato a definite situazioni oggettive, tra cui:
 - ❑ adeguatezza con la tipologia del legame da impiegare;
 - ❑ adeguatezza con impianti/attrezzature/tecnologie produttive da impiegare;
 - ❑ coerenza con la merceologia dei prodotti alimentari;
 - ❑ coerenza con la tipologia di utenza e loro preferenze di gradimento presunte o definite da valutazioni storiche di customer satisfaction;
 - ❑ adeguatezza con la professionalità ed il numero degli addetti previsti;
 - ❑ adeguatezza agli obiettivi di sostenibilità, di limitazione degli sprechi in produzione e al consumo;
 - ❑ rispondenza ai criteri gastronomici;
 - ❑ coerenza con le consuetudini/tradizioni alimentari locali.

Processi e attività che costituiscono il servizio di ristorazione collettiva

4.5 Rintracciabilità dei prodotti alimentari, dei pasti e dei materiali a contatto con gli alimenti

4.6 Prenotazione dei pasti

4.7 Preparazione e confezionamento dei pasti

4.8 Distribuzione e trasporto dei pasti

4.9 Somministrazione dei pasti

4.10 Pulizia e sanificazione di ambienti e attrezzature

4.11 Pest control

4.12 Manutenzione

4.6 Prenotazione dei pasti

- In questo punto del capitolato il committente deve indicare le modalità di prenotazione dei pasti, dando particolare rilievo alla completezza dell'informazione in relazione alle richieste dietetiche, alla reportistica, alla continuità di servizio, alla rintracciabilità del pasto prodotto e delle materie prime utilizzate.
- Le modalità di prenotazione dei pasti comprendono almeno i seguenti elementi:
 - ❖ orari di riferimento per la prenotazione e le eventuali variazioni;
 - ❖ piattaforma software se utilizzata;
 - ❖ altre modalità operative.

Processi e attività che costituiscono il servizio di ristorazione collettiva

4.13 Valutazione del pasto

4.14 Valutazione del servizio di ristorazione

4.15 Valutazione e gestione delle eccedenze

4.16 Donazione pasti e/o alimenti

4.17 Valutazione e gestione degli scarti alimentari

4.18 Rilevazione pasti prenotati/somministrati

4.19 Gestione dei pagamenti e incassi dei pasti erogati

4.13 Valutazione del pasto

- In questo punto del capitolato il committente deve indicare le modalità e gli strumenti con cui intende verificare la conformità ai requisiti specificati nel capitolato ed eventuali ulteriori requisiti contenuti nella documentazione dell'offerta tecnica del fornitore. La documentazione deve comprendere i seguenti elementi:
 - - procedure e registrazioni per via cartacea o informatica
 - - descrizione delle responsabilità per la gestione dei dati e dei processi.
 - Tutta la documentazione deve essere conservata e deve essere disponibile per eventuali controlli per almeno tre anni e resa immediatamente disponibile

4.14 Valutazione del servizio di ristorazione

- In questo punto del capitolato il committente deve indicare il soggetto (committente e/o fornitore) che realizza la valutazione del servizio di ristorazione collettiva, ai fini della rilevazione della soddisfazione del cliente.
- Se non indicate dal committente, le modalità di esecuzione della valutazione del servizio di ristorazione collettiva devono essere proposte dal fornitore nell'offerta tecnica.
- La valutazione del servizio di ristorazione, per via cartacea o informatica, deve essere effettuata per mezzo di rilevazione periodica di indicatori legati alle attività previste (di cui al prospetto 3). In particolare, devono essere espressi indicatori relativi ai reclami e alle segnalazioni del consumatore, alla soddisfazione del consumatore e, quando applicabile, agli indicatori relativi alla valutazione di menù, diete, eccedenze e residui.

Processi e attività che costituiscono il servizio di ristorazione collettiva

**4.20 FORMAZIONE
E
ADDESTRAMENTO
DEL PERSONALE**

**4.21 EDUCAZIONE
ALIMENTARE DEL
CONSUMATORE**

**4.22
INFORMAZIONE AL
CONSUMATORE**

**4.23
COMUNICAZIONE
AL CITTADINO**

**4.24 GESTIONE
DELLE EMERGENZE**

**4.25 VERIFICA E
CONTROLLO**

**4.25.1 NON
CONFORMITÀ**

4.20 Formazione e addestramento del personale

- In questo punto del capitolato il committente deve richiedere, in relazione al processo ed alle relative attività di cui al prospetto 3, il piano di formazione e di addestramento da realizzare con continuità durante l'intera durata dell'appalto, che va monitorato per via cartacea o informatica. Tale piano deve indicare, per ciascuna figura professionale, le materie, le metodologie, la periodicità, la durata dei corsi previsti e la modalità di valutazione delle conoscenze e competenze acquisite.
- Devono essere definiti moduli di formazione e di aggiornamento periodico per singole figure professionali, che riportino le seguenti informazioni:
- Ore di formazione e di aggiornamento periodico per singolo modulo e figura professionale
- Diagramma riportante la programmazione/pianificazione degli interventi di formazione e di aggiornamento del corso degli anni di appalto
- Referenze e competenze del personale docente
- Strumenti e metodologie di formazione e di aggiornamento periodico: aula, test di apprendimento, e-learning, stage ecc

4.20 Formazione e addestramento del personale

Argomenti di approfondimento tra cui:

- normative cogenti (per esempio igiene, informazioni al consumatore sulla presenza allergeni),
- normazione volontaria(per esempio, adesione tra gli le norme certificate e l'operatività),
- situazioni di difformità verificatosi durante le attività (le non conformità, il loro superamento, le azioni correttive, il conseguimento del miglioramento),
- tipologie di legame e le tecnologie impiegate, tecniche di cottura, modifiche e mantenimento delle caratteristiche nutrizionali degli alimenti,
- l'impiego di detersivi e disinfettanti,
- aspetti sensoriali del pasto, aspetti sensoriali legati a classi di età, stato fisiologico o patologico),
- accettabilità dei pasti (verifica della soddisfazione del consumatore) ,
- relazione con il consumatore, comunicazione informativa del cliente,
- la riduzione di scarti e sprechi

4.22 Informazione al consumatore

- il committente deve indicare la politica e gli obiettivi del servizio di ristorazione collettiva, relativi alle informazioni al consumatore.
- Le attività di informazione possono essere realizzate dal committente, dal fornitore o da entrambi.
- Per esempio, possono essere richiesti dal capitolato o proposti dal fornitore un sito web dedicato e gestito dal proponente
- possono essere richiesti la visualizzazione dei menu, dei ricettari, degli ingredienti, l'elenco fornitori, la valutazione del servizio e del pasto, la gestione delle eccedenze, l'educazione alimentare.
- Molti di questi elementi possono essere supportati da dotazione informatica del committente messa a disposizione del fornitore, o da dotazioni informatiche del fornitore che propone di impiegarle per il contratto.

TAKE HOME MESSAGES



Usare la norma UNI come linea guida per definire i pilastri del capitolato: economicità, responsabilità, soddisfazione, comunicazione attiva, impiego di tecnologie informatiche



Indicare requisiti coerenti, attuabili e verificabili



Indicare strumenti di verifica semplici, efficaci, trasparenti, condivisibili



Gestire le non conformità per superare le difficoltà e ricercare il miglioramento