

**SCHEDA DI RENDICONTAZIONE RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION**  
**Anno scolastico 2010/2011**

**SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA**

**Ambito dell'indagine.** L'indagine è stata realizzata nell'ambito delle normali procedure di controllo previste dal SGQ e dal Regolamento della Ristorazione Scolastica del Comune di Venezia. Gli stessi documenti definiscono la periodicità dell'indagine che è riferita all'anno scolastico 2010/2011 e copre tutta la produzione e distribuzione dei pasti erogati dal Servizio.

Sono stati ambiti specifici di indagine:

**Per i refettori:**

1. Modalità di distribuzione
2. Igiene del personale
3. Stato igienico dei locali e delle attrezzature
4. Verifica quantità porzionate
5. Verifica tenuta Piano HACCP

**Per i centri cottura:**

1. Igiene del personale
2. Stato igienico dei locali e delle attrezzature
3. Caratteristica delle materie prime
4. Rispetto tabelle dietetiche
5. Valutazione pasto prodotto
6. Verifica tenuta Piano HACCP
7. Ciclo produttivo
8. Ciclo confezionamento

**Strumenti.** L'indagine si sviluppa attraverso una costante azione di monitoraggio effettuata nel corso dell'anno da parte dei soggetti preposti:

- Il personale ispettivo del servizio RS;
- I Comitati Mensa.

L'attività di monitoraggio consiste in un numero di visite programmate, nel caso delle azioni realizzate dal personale ispettivo; e in un numero variabile nel caso delle visite effettuate dai Comitati Mensa, che autogestiscono la loro attività. Entrambi i soggetti utilizzano apposite schede di rilevazione e verbalizzano i controlli.

Nel corso dell'anno scolastico 2010/2011 il personale ispettivo ha effettuato complessivamente 239 controlli di cui 222 nei refettori e 17 nei centri cottura. Questo dato conferma una corretta programmazione delle visite oltre a rispettare il trend degli indicatori del SGQ.

I comitati mensa hanno effettuato complessivamente 329 controlli di cui 275 nei refettori e 54 nei centri cottura.

Le schede utilizzate riportano sia le valutazioni relative ai controlli di tipo visivo, organolettico, rispetto delle procedure di produzione e erogazione, igiene dell'ambiente, gradimento e scarto.

**Campione di riferimento ed effettivo.** L'indagine ha visto coinvolti: allievi delle scuole, gli insegnanti. L'utenza iscritta al servizio è pari a 14.541 con un decremento rispetto all'anno scolastico precedente di circa il 2%.

**Giudizio.**

Complessivamente l'indagine ha evidenziato per i centri cottura le seguenti valutazioni

- *Igiene del personale:* rilevato conforme nel 100% delle visite.

- *Stato igienico dei locali e delle attrezzature:* rilevato conforme nel 100% delle visite.
- *Caratteristica delle materie prime:* i giudizi positivi hanno riguardato la totalità dei controlli per la salubrità (etichettatura, scadenza, imballaggi, stoccaggio e conservazione).
- *Valutazione pasto prodotto:* i piatti preparati risultano corrispondenti al menù programmato nella quasi totalità dei casi ( la mancata consegna di una derrata può determinare, infatti, una variazione di menù).
- *Verifica tenuta Piano HACCP:* risulta conforme in sede di ogni verifica rispetto sia alla compilazione delle schede che all'applicazione delle procedure.
- *Ciclo produttivo:* risulta che l'organizzazione del lavoro è commisurata alle necessità e vengono rispettate le procedure previste dal Piano HACCP per quanto riguarda l'utilizzo delle derrate e la preparazione dei piatti.
- *Ciclo confezionamento:* vengono rispettate le procedure previste dal Piano HACCP per quanto riguarda il rispetto delle temperature di sicurezza degli alimenti e la verifica dell'integrità dei contenitori adibiti al trasporto.

Per quanto riguarda i **refettori**, si evidenziano le seguenti valutazioni:

- *Modalità di distribuzione:* il giudizio è positivo nella totalità dei casi sia rispetto agli orari sia rispetto alle quantità porzionate e naturalmente il rispetto delle procedure previste dal Piano HACCP.
- *Igiene del personale:* rilevato conforme nel 100% delle visite.
- *Stato igienico dei locali e delle attrezzature:* viene verificato lo stato igienico del cucinotto, refettorio e spogliatoio. La valutazione è positiva.
- *Valutazione comitato Mensa:* il grado di soddisfazione complessivo è prossimo al 90%.
- *Residuo pietanze porzionate:* il valore relativo alle pietanze rimaste nei piatti dei bambini (e quindi non consumate) risulta minimo o nullo nel 98% delle visite effettuate presso i refettori. Rimane più evidente il residuo nei piatti se si tratta di verdure crude servite come contorno.

### **Valutazione organolettica**

Nel corso dell'anno scolastico 2010/2011 sono state condotte delle rilevazioni finalizzate a dare delle valutazioni specifiche circa il gradimento delle pietanze previste nel menu invernale e primaverile.

Le rilevazioni condotte dal personale ispettivo presso i refettori con il coinvolgimento degli insegnanti e degli alunni hanno dato valide indicazioni per la predisposizione dei nuovi menù per l'anno scolastico in corso.

Si allegano le tabelle del gradimento relative al menu invernale e primaverile dalle quali risulta che il livello di gradimento delle pietanze viene espresso in maniera positiva nella quasi totalità delle verifiche.

### **Conclusioni**

Il servizio si caratterizza per un elevato gradimento dei pasti e dalla qualità del servizio erogato sia per quanto riguarda il rispetto della programmazione dei menu stagionali, sia per le condizioni ambientali (igiene), e la qualità delle derrate.