

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Sviluppo Economico e Partecipate
Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali**

La Qualità dei Servizi Pubblici Locali

**REPORT SULLA RENDICONTAZIONE DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA**

- ANNO 2015 -

Publicazione Dicembre 2015

Indice

1. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA.....	5
2. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO.....	11

PREMESSA

Il documento in esame si inserisce nel più ampio progetto della qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Venezia, sviluppato dall'Amministrazione a partire dal 2008, sulla base dell'impulso dato dalla Legge Finanziaria 2008 (art. 2, comma 461 della L. 244-2007) ¹.

Il sistema di monitoraggio è stato messo a punto a partire dal progetto presentato alle Associazioni dei Consumatori nel 2009, integrato dalle procedure di adozione delle carte della qualità dei Servizi Pubblici Locali previste dalla Deliberazione della Giunta Comunale n. 13/2011 e recentemente innovato, dal 2013, con il Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni approvato con la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 16/2013, più nello specifico il Capo IV – Il Controllo della Qualità dei Servizi.

In sintesi tale sistema di monitoraggio prevede:

- 1) il monitoraggio annuale degli standard (qualità erogata);
- 2) l'esame della qualità percepita;
- 3) la verifica delle condizioni presenti nella Carta della Qualità dei Servizi, ivi inclusa la gestione delle segnalazioni e dei reclami;
- 4) la realizzazione dei progetti di miglioramento.

La rendicontazione per l'anno 2014 è stata avviata nel 2015 in stretta collaborazione con il Servizio Ristorazione Scolastica della Direzione Politiche Educative, della Famiglia e Sportive, che svolge l'attività di programmazione e l'attività di ispezione, controllo di qualità e monitoraggio sul servizio di refezione erogato.

Il Servizio di Ristorazione scolastica è stato certificato secondo le norme ISO 9001, a seguito della verifica ispettiva dell'organismo di certificazione Rina condotta il 25/01/2006.

¹ Tutta la documentazione è disponibile sul sito del Comune di Venezia all'indirizzo: www.comune.venezia.it/monitoraggiospl.

La presente rendicontazione è da intendersi a carattere sperimentale. Successivamente verrà integrata a seguito di un processo, condotto in collaborazione con la società Ames S.p.A., di valutazione degli standard di qualità (come da disciplinare vigente) e di un loro eventuale aggiornamento, al fine dell'adozione della Carta della Qualità del Servizio, ad integrazione di quella adottata dalla Direzione Politiche Educative nel 2013.

Occorre anche sottolineare che le verifiche sul servizio reso si riferiscono prevalentemente all'anno scolastico 2013/2014, anche se sono stati analizzati i dati rilevati dai Comitati mensa durante l'anno scolastico 2014/2015.

1. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA.

A partire da giugno 2006, dopo un periodo sperimentale, con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 92 del 28.06.2006, il Comune di Venezia ha definitivamente approvato l'affidamento ad Ames S.p.A. anche del servizio di ristorazione scolastica e del servizio di non docenza nell'ambito dell'area scolastico-educativa, in aggiunta al servizio di gestione delle farmacie comunali (approvato con Delibera di Consiglio Comunale del 18.11.2002, n. 190), con scadenza al 31.12.2029.

La stessa Delibera n. 92 ha anche approvato lo schema di atto aggiuntivo al contratto di servizio del 2003 (Atto aggiuntivo, Rep. n. 129794 del 10.08.2006 - decorrenza dal 01.09.2006 fino al 31.12.2029).

Successivamente, con Delibera di Giunta Comunale n. 430, del 03.08.2007, è stato approvato lo schema del disciplinare tecnico relativo al servizio di ristorazione scolastica e al servizio di non docenza nell'ambito dell'area scolastico-educativa, poi sottoscritto dalle parti a settembre del 2007 (Rep. n. 130237, del 25.09.2007).

1.1 Le Novità del 2014: Il Comitato Tecnico Permanente.

Ad aprile 2014, con Delibera di Consiglio Comunale n. 23, è stato modificato l'art. 27 del Regolamento del Servizio Refezione Scolastica, introducendo, oltre ai **Comitati Mensa** (organismi composti dai genitori degli alunni iscritti al servizio ristorazione, che svolgono i controlli presso i Centri Cottura ed i Refettori), anche un nuovo organismo di partecipazione e controllo, il **Comitato Tecnico Permanente (CTP)**.

Il CTP è formato da 23 componenti che rappresentano i Comitati mensa, l'Amministrazione comunale, sia nella sua parte politica che tecnica, l'Azienda AMES S.p.A., l'ULSS e i Dirigenti scolastici (uno per Municipalità).

Spettano al Comitato Tecnico Permanente:

1. funzioni propositive per la stesura del capitolato di appalto per l'aggiudicazione dei servizi di refezione scolastica;
2. funzioni propositive nella predisposizione, aggiornamento e modifica del menù;
3. ricezione ed esame dei verbali di ispezione dei componenti i Comitati mensa, suggerendo all'Amministrazione Comunale eventuali provvedimenti da assumere, compresa la sospensione della fornitura di uno o più prodotti somministrati nelle mense scolastiche.

1.2 Dati di sintesi del servizio.

Nel 2014 la Società ha gestito n. 7 Centri cottura sul territorio comunale.

Di seguito si presentano in forma sintetica i dati di sintesi relativi all'erogazione del servizio per gli anni scolastici 2013/2014 e 2014/2015.

Tabella 1 – REPORT ANNUALE PRODUZIONE PASTI CENTRI COTTURA A.S. 2013/2014 (Compresi centri estivi)

Giorni mensa n° 222.

ALUNNI	FILZI	ALTINIA	CEP	S.G.BOSCO	S.P. in VOLTA	S. ELENA	S. GIROLAMO	TOT.GEN.LE
MAT. STAT .	69.074	63.347	139.603	3.006	8.644	10.598	23.967	318.239
MAT. COM.LI	41.907	34.111	22.566	39.282		25.899	52.858	216.623
1° CICLO	96.300	82.218	143.732	21.805	3.726	21.100	54.134	423.015
2° CICLO	143.066	110.476	187.661	39.988	5.203	23.580	87.093	597.067
MEDIE			5.595	4.431	3.361	479	11.517	25.383
TOT. ALUNNI	350.347	290.152	499.157	108.512	20.934	81.656	229.569	1.580.327
CEOD	4.047	767	2.336					7.150
INSEGNANTI								
MAT. COM.LI	5.389	4.947	2.676	5.533		3.299	7.124	28.968
MAT. STAT.	7.862	6.316	15.468	457	1.403	1.351	2.794	35.651
ELEM. RE	12.880	10.850	18.555	3.956	937	2.736	8.401	58.315
MEDIE			315	275	278	61	579	1.508
AUSILIARIE								
MAT. STAT.								
MAT.COM.LI	2.301	2.713	1.162	2.711		1.818	4.042	14.747
ELEM. RE								
MEDIE								
ACCUDIENZI	2.005	1.004	3.173			376	758	7.316
CUOCHE								-
TOTALI	384.831	316.749	542.842	121.444	23.552	91.297	253.267	1.733.982

Tabella 2 – REPORT ANNUALE PRODUZIONE PASTI CENTRI COTTURA A.S. 2014/2015 (Compresi centri estivi)

Giorni mensa n° 222.

ALUNNI	FILZI	ALTINIA	CEP	S.G.BOSCO	S.P. in VOLTA	S. ELENA	S. GIROLAMO	TOT.GEN.LE
MAT. STAT .	65.507	66.387	132.679	2.680	8.017	12.194	23.053	310.517
MAT. COM.LI	43.179	33.186	20.525	37.065		23.964	52.816	210.735
1° CICLO	92.745	84.639	147.633	22.771	4.266	22.524	49.726	424.304
2° CICLO	142.593	119.337	189.807	35.512	4.749	27.215	87.337	606.550
MEDIE			5.932	2.989	2.904		9.889	21.714
TOT. ALUNNI	344.024	303.549	496.576	101.017	19.936	85.897	222.821	1.573.820
CEOD	4.013	787	2.150					6.950
INSEGNANTI								
MAT. COM.LI	5.082	4.727	2.467	5.101		3.267	7.376	28.020
MAT. STAT.	7.716	6.569	15.678	434	1.365	1.358	2.934	36.054
ELEM. RE	13.078	11.922	18.897	3.398	747	3.276	8.527	59.845
MEDIE			277	248	354		644	1.523
AUSILIARIE								
MAT. STAT.								-
MAT.COM.LI	2.230	2.735	1.225	2.640		1.728	3.830	14.388
ELEM. RE								-
MEDIE								
ACCUDIEN TI	2.431	95	2.013	52		21	835	5.447
CUOCHE								-
TOTALI	378.574	330.384	539.283	112.890	22.402	95.547	246.967	1.726.047

1.3 Andamento del servizio (aa. ss. 2009/2010 – 2014/2015).

Confrontando il numero di pasti prodotti giornalmente nell'intervallo temporale che intercorre tra l'a.s. 2009/2010 all'a.s. 2014/2015, dopo una prima leggera crescita tra il 2009/2010 e il 2010/2011, si può osservare come la produzione dei pasti registri una flessione costante per ogni anno scolastico preso in esame.

Su questo aspetto incide sicuramente la rimodulazione effettuata a livello nazionale e regionale del tempo scuola del ciclo elementari che negli anni ha visto diminuire il numero di classi organizzate con il tempo pieno e aumentare le soluzioni, cosiddette "a modulo", che prevedono da uno a tre rientri settimanali, senza l'obbligo di usufruire della refezione scolastica.

Si può osservare come, nell'arco temporale analizzato, si registri un trend crescente del numero di diete speciali fornite, arrivando nell'a.s. 2014/2015 a rappresentare il 19,8% del totale dei pasti prodotti giornalmente.

Tabella 3. Andamento della produzione giornaliera di pasti (a.s. 2009/2010 – a.s. 2014/2015).

Anno scolastico	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015
pasti prodotti al giorno	8.396	8.479	8.437	n.d.	7.811	7.775
di cui diete speciali	1.156	1.158	1.257	n.d.	1.283	1.542
% diete speciali su totale pasti prodotti	13,8%	13,6%	14,9%	n.d.	16,4%	19,8%

Analizzando nel dettaglio, le diverse tipologie di diete speciali, si osserva la distribuzione seguente illustrata nella tabella:

Tabella 4. Dettaglio delle diete speciali, aa.ss. 2013/2014 e 2014/2015.

Tipologia dieta	Anno Scolastico					
	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Motivi religiosi	661	627	768	n.d.	737	980
Allergie/intolleranze alimentari	409	432	409	n.d.	379	372
Celiachia	43	53	58	n.d.	75	66
Vegetariani	43	46	40	n.d.	92	124
Totale	1.156	1.158	1.275	0	1.283	1.542

Tra le motivazioni delle diete speciali è interessante notare l'incremento registrato dai motivi religiosi che negli ultimi due anni scolastici, segna un + 33%.

Tabella 5. Confronto diete speciali anni scolastici 2013/2014 – 2014/2015.

Tipologia dieta	Anno Scolastico	
	2013/2014	2014/2015
Motivi religiosi	737	980
Allergie/intolleranze alimentari	379	372
Celiachia	75	66
Vegetariani	92	124
Totale	1.283	1.542

2. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

2.1 Le verifiche del personale ispettivo².

Ambito dell'indagine. L'indagine è stata realizzata nell'ambito delle normali procedure di controllo previste dal SGQ (Sistema di Gestione della Qualità) e dal Regolamento della Ristorazione Scolastica del Comune di Venezia. Gli stessi documenti definiscono la periodicità dell'indagine che è riferita all'anno scolastico 2013/2014 e copre tutta la produzione e distribuzione dei pasti erogati dal Servizio.

Per ogni indagine, gli ambiti specifici di analisi sono stati i seguenti:

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

²Tale relazione è stata elaborata dal Servizio Ristorazione Scolastica ed è riportata integralmente al seguente indirizzo:
<http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/77368>.

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

- Il personale ispettivo del servizio Ristorazione Scolastica del Comune di Venezia;
- I Comitati Mensa.

L'attività di monitoraggio consiste, da un lato, nel caso delle azioni realizzate dal personale ispettivo, in un numero di visite programmate, mentre, nel caso delle visite effettuate dai Comitati Mensa, che gestiscono in totale autonomia la loro attività, in un numero variabile a seconda della disponibilità dei genitori.

Entrambi i soggetti utilizzano apposite schede di rilevazione e verbalizzazione, stabilite dai modelli identificati nel processo P 78.

Nel corso dell'anno scolastico 2013/2014 il personale ispettivo ha effettuato complessivamente 242 controlli di cui 229 nei refettori e 13 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 402 controlli di cui 358 nei refettori e 44 nei centri cottura. Il dato relativo ai controlli dei comitati mensa dimostra il continuo interessamento dei genitori al servizio che viene reso agli utenti.

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

14.320 (con una flessione di circa il 2% di iscritti).

Come già avvenuto in passato la produzione pasti ha subito un incremento rispetto al dato precedente pari all'1% a testimoniare che i rientri pomeridiani scolastici sono comunque incrementati.

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 all'80%.
- *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 2013-2014 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 menu per l'anno scolastico in corso.

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.

2.2 Le verifiche dei Comitati Mensa sul servizio reso – Anni scolastici 2013/2014 e 2014/2015.

Durante l'anno scolastico 2013/2014, i Comitati mensa hanno effettuato complessivamente 402 controlli di cui 358 nei refettori e 44 nei centri cottura.

Nell'anno scolastico 2014/2015 i Comitati hanno effettuato 433 controlli totali, di cui 80 visite ai centri cottura e 353 sopralluoghi nei refettori.

Il dato relativo ai controlli dei Comitati mensa dimostra il continuo e crescente interessamento dei genitori al servizio che viene reso agli utenti.

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

Tabella 6. Risultati complessivi delle verifiche dei Comitati Mensa – centri cottura.

	COMITATI MENSA			
	2013/2014		2014/2015	
	Buono/ Adeguito	Non sufficiente/ non adeguato	Buono/ Adeguito	Non sufficiente/ non adeguato
IGIENE DEL PERSONALE				
Igiene della persona	100%	0%	100%	0%
Abbigliamento	100%	0%	100%	0%
IGIENE AMBIENTALE				
Pulizia cucine	100%	0%	100%	0%
Pulizia magazzino	100%	0%	100%	0%
Pulizia attrezzature	100%	0%	100%	0%
PRESENZA DI:	Sì	No	Sì	No
Contenitori derrate su postazioni	100%	0%	100%	0%
Cassette di verdura stoccate	100%	0%	100%	0%
CARATTERISTICHE DELLE MATERIE PRIME	Conforme	Non conforme	Conforme	Non conforme
Data di scadenza	100%	0%	100%	0%
Stato imballaggi	100%	0%	100%	0%
Etichette presenti	100%	0%	100%	0%
Frutta (assenza marcescenza)	100%	0%	100%	0%
Verdura (assenza marcescenza)	100%	0%	100%	0%
Prodotti surgelati (temperatura e stato conservazione)	100%	0%	100%	0%

Tabella 7. Risultati complessivi delle verifiche dei Comitati Mensa – refettori: corrispondenza al menù.

	COMITATI MENSA							
	2013/2014				2014/2015			
VALUTAZIONE	Primo piatto	Secondo piatto	Contorno	Frutta/ yogurt	Primo piatto	Secondo piatto	Contorno	Frutta/ yogurt
Corrispondenza al menù								
Si	96%	95%	95%	99%	95%	92%	96%	97%
No	4%	5%	5%	1%	5%	8%	4%	3%

Tabella 8. Risultati complessivi delle verifiche dei Comitati Mensa – refettori: porzioni.

	COMITATI MENSA							
	2013/2014				2014/2015			
Grado di soddisfazione								
VALUTAZIONE	Primo piatto	Secondo piatto	Contorno	Frutta/ yogurt	Primo piatto	Secondo piatto	Contorno	Frutta/ yogurt
Porzioni								
Adeguate	96%				99%			
Non adeguate	4%				1%			