



COMUNE DI RONCHI DEI LEGIONARI

Telefono 0481 - 477111

Provincia di Gorizia

C.F. e P.IVA 00123470312

Servizi alla Persona: ufficio istruzione – asili nido

TELEFONO 0481 477221 - FAX 0481 477221 - EMAIL ufficio.istruzione@com-ronchi-dei-legionari.regione.fvg.it

COMUNE

RONCHI DEI LEGIONARI

Protocollo N. 0010533 / P

Data reg : 19/05/2014

Class: 7-1 /

16 maggio 2014

Alla cortese attenzione

- Dirigenze Istituti Comprensivi
- Componenti Comitati Mensa
- Insegnanti e Genitori (albi)

E, p.c.: Assessore all'Istruzione Enrico Masarà



Anno scolastico 2013 - 2014

Oggetto: **QUESTIONARIO GRADIMENTO MENSE SCOLASTICHE** *con preghiera di diffusione*

In relazione all'oggetto, si restituiscono, all'attenzione di quanti interessati al fine della trasparenza e compartecipazione, i risultati derivanti dai questionari che sono stati distribuiti al fine di raccogliere la percezione di gradimento del servizio da parte delle famiglie. Le criticità segnalate sono state approfondite, riportando le relative considerazioni.

In premessa si ritiene opportuno ricordare che la qualità del servizio è sottoposta ad **un'attività continua di monitoraggio e controllo** attraverso i seguenti canali:

- autovalutazione e sorveglianza della società affidataria del servizio, Kcs caregiver, ai sensi di quanto previsto dal sistema di autocontrollo Haccp (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) che previene, tra l'altro, i pericoli di contaminazione alimentare;
- valutazione e cura da parte della dietiste e dei referenti Kcs caregiver che hanno presenziato nei plessi e durante gli incontri periodici, a disposizione dei membri dei comitati mensa attraverso un costruttivo canale di comunicazione reciproca avviato da alcuni mesi;
- controllo e valutazione periodici da parte della società incaricata dal Comune quale committente, Multiproject srl, a cura della dott.ssa Raffaella Tognon, compresi i sopralluoghi con il funzionario comunale OSA (*Operatore Servizio Alimentare*);
- attività autonoma di valutazione e controllo da parte dei componenti dei comitati mensa (*genitori ed insegnanti*), anche con lo strumento della scheda di rilevazione della qualità nutrizionale ed organolettica, al fine di avere parametri di giudizi comuni;
- sorveglianza e controllo istituzionale, attraverso gli organismi dell'A.S.S. Isontina e dei NAS.

Alle famiglie utenti dei servizi di mensa scolastica sono stati spediti n. 501 questionari (*scadenza il 06.05.2014*); ne sono stati restituiti compilati n. 18 (**4%**), con una media aritmetica di voto di **punti 7,44** su 10. *L'anno precedente ne erano stati restituiti n. 39 (7,85%) con una media di 6,4 punti.*





PUNTI DI FORZA DEL SERVIZIO:

A.S. 2012 – 2013	A.S. 2013 - 2014
<ul style="list-style-type: none"> Menù equilibrato e variato (con particolare gradimento per uova, brodo, minestre, carne, pesce, verdura, pane, frutta, pasticcio, secondi piatti, passati, frittate, pizza) 61,00% Buona qualità complessiva del servizio 11,00% Professionalità e capacità degli operatori 3,50% Presenza di mensa interna 14,00% Cibo appena cucinato e non riscaldato (o precotto) 3,50% Presenza di prodotti biologici 3,50% Richiesta di inserimento di racconti sul tema della nutrizione per insegnare ai bambini ad apprezzare al meglio i cibi (specie le verdure) 3,50% 	<ul style="list-style-type: none"> Menù equilibrato e variato 66,00 % Menù apprezzato dai bambini (specie il pasticcio) 17,00 % Professionalità e capacità degli operatori 17,00 %

% sul totale delle segnalazioni



CRITICITÀ SEGNALATE:

A.S. 2012 – 2013	A.S. 2013 – 2014
<ul style="list-style-type: none"> Cibo di scarsa qualità e quantità, freddo, presentato male (specie condimenti, legumi, frutta fresca, minestre, pizza, verdura, yogurt) 52,50 % Richieste verifiche nelle mense da parte dell'Amministrazione 10,00 % Il menù non viene rispettato in diversi casi (specie per il progetto "Merenda Sana") 05,00 % Progetto "Merenda Sana" gestito dalla scuola senza consultare i genitori 05,00 % Poca varietà nel menù 02,50 % Costo del servizio non parametrato alla qualità dello stesso 12,50 % Pericolosità dei piatti utilizzati 05,00 % Prediligere cibo biologico 02,50 % Impossibilità di valutare il servizio 05,00 % 	<ul style="list-style-type: none"> Cibo di scarsa qualità e quantità, freddo, presentato male (specie condimenti, carne, brodo, minestre) 33,00 % Poca varietà nel menù (minestre) 17,00 % Menù non adeguato all'età e ai gusti dei bambini 33,00 % Impossibilità di valutare il servizio 17,00 %

A tutte le osservazioni è stata dato riscontro e risposta con le considerazioni dell'11.04.2013

% sul totale delle segnalazioni



CONSIDERAZIONI IN MERITO:

in ordine alfabetico, sulla base ai sopralluoghi e rilievi effettuati

- *Cibo di scarsa qualità e quantità:* come già espresso, le quantità sono quelle stabilite dalle grammature previste da capitolato e dalle linee d'indirizzo regionali, vengono comunque inserire porzioni aggiuntive per eventuali problematiche del servizio. Si ricorda che la logica dei bis è assolutamente contraria alle linee guida sulla refezione scolastica per fronteggiare eventuali problematiche di sovrappeso nei giovani utenti. La qualità dei prodotti forniti per la preparazione dei pasti è soggetta a diversi controlli (*vedi prima parte della lettera*), così come la qualità del pasto confezionato. Sono sempre possibili ulteriori miglioramenti, qualora pervengano segnalazioni puntuali che consentano di individuare ed intervenire su elementi specifici.
- *Poca varietà nel menù e non adeguato all'età ed ai gusti dei bambini:* il menù scolastico oltre a dover rispettare le alternanze degli alimenti e delle preparazioni previste per la refezione scolastica ha sempre tenuto conto delle valutazioni di gradimento che vengono monitorate periodicamente. Durante l'a.s. 2013-14 agli incontri dei comitati mensa è stata introdotta la presenza delle cuoche, al fine di condividere e confrontare le osservazioni delle diverse parti (*famiglie, insegnanti, organizzazione*). Durante gli stessi si è discusso e si è modificato il menù stagionale, tenendo conto di tutte le variabili del caso, anche introducendo utili sperimentazioni. Il rapporto di confronto e collaborazione si è rivelato oltremodo proficuo e soddisfacente e si auspica continuerà nel tempo. Si ricorda altresì che il cibo biologico nonché tipologie di cibo D.O.P, I.G.P. sono previste da capitolato per frutta e verdura, uova, pasta e riso, prodotti lattiero caseari, condimenti, salse di pomodoro, marmellate ed altro arrivando ad una percentuale oltre l'80% delle forniture alimentari.
- *Osservazione di carattere generale:* la valutazione generale del servizio risulta migliorata di anno in anno. Ci si riserva però di introdurre altre forme di rilevazione del gradimento del servizio (p.es. questionari on line via web), al fine di consentire una maggiore partecipazione.

Nel rimanere a disposizione per ogni chiarimento in merito, i più cordiali saluti

Il responsabile servizi alla persona

dott. Franco Iurlaro

