



Milano, 6 maggio 2010

**LA NOSTRA REFEZIONE SCOLASTICA:
Breve commento sull'anno 2008
e confronto con altre città del nord Italia**



Milano, 6 maggio 2010

Al fine di apprezzare come il gestore del servizio ha operato nel corso dell'anno 2008 (ultimo bilancio sociale disponibile, Tavola 1) è sufficiente leggere la valutazione della società di revisione a pag. 102: **"va rilevato che il risultato della gestione caratteristica, ossia quella diretta al conseguimento dello scopo statutario, è risultata negativa per euro 2.757.882, per cui è stata "bruciata cassa": infatti il deficit della produzione è stato coperto con partite straordinarie per euro 3.869.824 consistenti "nella variazione di stima di fondi investimenti su beni di terzi per euro 3.330.165 e da sopravvenienze attive per euro 411.597", ossia con operazioni che non hanno apportato nuova liquidità.**

Tra le città virtuose in termini di iniziative a favore della refezione scolastica prendiamo in considerazione Torino in quanto:

- a) considera importante la somministrazione di frutta durante l'intervallo di metà mattina (Tavola 2);
- b) delinea un preciso perimetro per la provenienza dei prodotti, la cui scelta non viene effettuata solo con il mero criterio del costo a ribasso (Tavola 3);
- c) riconosce il ruolo istituzionale delle commissioni mensa con diritto di partecipazione al comitato scientifico (Tavola 4);
- d) applica una precisa carta dei servizi (Tavola 5).

Per quanto riguarda la carta dei servizi, che a Milano è in fase di revisione da ben 2 anni, è interessante segnalare i casi di Bolzano (per l'utilizzo delle stoviglie pluriuso) e di Genova (per gli impegni specificatamente dichiarati).

COME SI E' COMPORTATO IL GESTORE DEL SERVIZIO NEL 2008

La Società opera in unico settore di attività, l'attività è svolta nel territorio del Comune di Milano. Nel corso dell'anno 2008, la società ha partecipato e vinto la gara d'appalto, per il servizio di ristorazione presso l'Expo 2008 di Saragozza (Spagna), per tutta la durata della manifestazione, pari a circa tre mesi. Di seguito si riporta una sintesi del conto economico relativo alla predetta attività che riporta una perdita di euro 1.210.252. Si evidenzia che il dato economico negativo trova propria principale origine nella scarsa affluenza della quale l'Expo ha sofferto.

Voci	Importo
RICAVI	
Ricavi delle vendite	4.089.981
Altri ricavi	8.678
Totale Ricavi	4.098.658
COSTI	
Acquisti M.M.	1.968.381
Costi industriali	2.989.420
Spese generali	216.966
Spese personale diretto	123.815
Totale Costi	5.298.582
Gestione finanziaria	
Proventi finanziari	774
Oneri finanziari	11.102
Totale gestione finanziaria	-10.328
Utile (Perdita)	-1.210.252

Fonte:

www.milanoristorazione.it
bilancio 2008

DIFFERENZA TRA VALORE E COSTO DELLA PRODUZIONE	-2.757.882	2.718.965
26) RISULTATO DELL'ESERCIZIO	124.564	88.903

FORSE E' IL CASO DI INCOMINCIARE A PRENDERE IN CONSIDERAZIONE . . .



Città di Torino
Alberico Cuoco Amico
Il portale della ristorazione scolastica



[Home](#) [Nidi d'Infanzia](#) [Sc. d'Infanzia](#) [Sc. Primarie](#) [Sc. Secondarie](#) [Alimentazione](#) [Uffici](#) [Mappa](#)

Città di Torino | Formazione e scuola | Divisione Servizi Educativi

Frutta al mattino

La frutta bisogna mangiarla al mattino

Già da qualche anno, il Servizio di Ristorazione scolastica sta promuovendo il consumo della frutta nell'intervallo del mattino.

Alcune scuole dell'obbligo hanno aderito ma questo numero è ancora insoddisfacente se si considera l'alto valore dietetico del consumo della frutta a metà mattina, in luogo delle cosiddette merendine che molti genitori danno ai bambini perché, appunto, le consumino nell'intervallo.

Non ci si stancherà mai di ripetere che lo spuntino di metà mattina non dev'essere un pranzo altrimenti diventa un'abitudine assolutamente negativa per la corretta alimentazione dei bambini, in quanto distorce completamente, con un apporto anomalo di elementi nutritivi, l'impostazione corretta fornita dai menù scolastici, danneggiando anche l'appetenza dei bambini al momento del pasto.

Invece, il consumo di un frutto a metà mattina anziché al termine del pasto, non stravolge l'apporto nutrizionale, fornisce il giusto ristoro nel corso della mattinata e non rovina l'appetito.

Poiché non esistono difficoltà organizzative per la distribuzione della frutta al mattino, si auspica vivamente un incremento delle adesioni delle scuole, anche solo di una parte delle classi non essendo obbligatorio che sia la scuola intera ad aderire.

Anche i genitori, che hanno a cuore la corretta alimentazione dei propri figli, potrebbero farsi promotori di questa adesione da parte delle scuole evitando di rifornire giornalmente i bambini di merendine varie e prodotti similari.

LA GARA EUROPEA . . . MA ANCHE I PRODOTTI DEL NOSTRO TERRITORIO

- [Le Carni Bovine](#)
- [Prodotti DOP e IGP](#)
- [Shelf-Life](#)
- [Prodotti da filiera corta](#)
- [Acqua Smat](#)

Le Carni Bovine

Forse non tutti lo sanno, ma fin dall'inizio dell'anno scolastico 2001/2002 tutta la carne somministrata nelle scuole pubbliche torinesi è rigorosamente di bovini, di età compresa tra 11 e 24 mesi, di di **razza piemontese certificata**.

Cosa significa questo? Significa che la carne bovina utilizzata nelle mense scolastiche è assolutamente immune da qualsiasi rischio di BSE (la malattia che aveva dato origine al fenomeno comunemente noto come "mucca pazza"), in quanto, essendo di pura razza piemontese, gli animali non sono contaminati da razze, magari provenienti dall'estero, che in passato hanno evidenziato casi di tale malattia; inoltre, è scientificamente dimostrato che la BSE colpisce esclusivamente animali in età superiore ai 30 mesi. I molti casi riscontrati in Italia riguardavano, infatti, tutti animali in età avanzata, per lo più mucche da latte, quindi non destinate alla macellazione per uso alimentare, e mai di razza piemontese.

Inoltre le carni devono essere:

- ottenute esclusivamente da parti muscolari intere.
- ottenute da bovini allevati nel rispetto di un disciplinare che preveda che l'intero ciclo produttivo si svolga in Italia (compresa la macellazione).

Gli allevamenti devono garantire la presenza di documentazione scritta ed aggiornata relativa all'alimentazione somministrata.

[Torna su](#)

Prodotti DOP e IGP

- Parmigiano Reggiano: formaggio a denominazione di origine protetta;
- Prosciutto crudo Parma: prodotto a e denominazione di origine protetta.
- Bresaola: prodotto a identificazione geografica protetta

LE COMMISSIONI MENSA PARTECIPANO ALLA COMMISSIONE SCIENTIFICA

Commissioni mensa

Parte integrante del sistema di controllo sono le "commissioni mensa" che hanno anche competenze circa la valutazione della qualità del servizio. La collaborazione delle commissioni mensa è importante quindi anche per raccogliere proposte di miglioramento del servizio stesso. Le commissioni mensa possono essere costituite presso ogni circolo didattico o anche presso ogni singola scuola. Tali commissioni sono generalmente formate dall'economista, da insegnanti, genitori e, nelle Scuole Secondarie di 1° grado [medie] inferiori, anche da un rappresentante degli studenti. La Commissione può relazionare ai competenti uffici del Comune di Torino e alla Commissione Tecnico Scientifica sull'esito dei controlli effettuati; può inoltre contattare gli organi pubblici preposti ai controlli sanitari, nonché le imprese affidatarie del servizio. Allo scopo è stata elaborata e distribuita a tutte le scuole una guida, contenente tutte le indicazioni necessarie circa il **regolamento**, la metodica e registrazione dei controlli, nonché le modalità di comunicazioni con il servizio di ristorazione scolastica

[Torna su](#)

Commissione Tecnico-scientifica

La Commissione Tecnico Scientifica è stata istituita con provvedimento deliberativo dell'11/01/1996 ed è composta da rappresentanti di Enti ed Organismi qualificati e da rappresentanti dell'utenza (docenti dell'Università degli Studi di Torino in materie attinenti le problematiche nutrizionali, rappresentante del Servizio d'Igiene Alimenti e Nutrizione dell'A.S.L./1 di Torino, rappresentanti delle Commissioni Mensa, ecc...). La CTS esercita le funzioni previste dalla citata deliberazione in ordine a: "Consulenza sull'Organizzazione e sull'andamento del Servizio, anche con riferimento all'espletamento dei controlli relativi all'osservanza di quanto previsto dal Capitolato" ferme restando le competenze gestionali e di controllo dei responsabili del Servizio stesso. La CTS, al fine di meglio monitorare il servizio di ristorazione scolastica, stabilisce un rapporto diretto con le commissioni mensa.

LA CARTA DEI SERVIZI (IL PATTO DI QUALITA')

8. STANDARD DI QUALITA'

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultati 2008
Ristorazione standard	Menù base	Distribuzione entro settembre (nel 2008 entro ottobre)	Standard rispettato
		Pubblicazione sul portale ristorazione entro il 30 agosto	Standard rispettato
Servizio di base	Erogazione del menù definito	Rispetto giornaliero del menù pubblicato; differenze gestite secondo modalità stabilite	Standard rispettato nel 98% dei casi
Menù alternativo	Disponibilità del menù alternativo	Attivazione e soppressione entro 10 giorni dalla richiesta	Standard rispettato nel 100% dei casi
Menù in bianco	Disponibilità del menù "in bianco"	A disposizione se richiesto entro le ore 9.30	Standard rispettato nel 95% dei casi
Segnalazioni, reclami, suggerimenti	Tempi di risposta alle segnalazioni	Entro 30 giorni dalla presentazione	Standard rispettato nel 95 % dei casi

4. GLI STANDARD E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ

L'Ufficio persegue l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio. Per questo motivo ha individuato alcuni standard, che permettano di valutare il livello di qualità offerto.

Qualora gli utenti verificano il mancato rispetto di uno standard possono presentare reclamo e chiedere all'Ufficio Servizi Educativi e del Tempo Libero, a scelta, una tra le seguenti forme di indennizzo:

- 3 pasti gratuiti;
- 2 libri, opuscoli relativi a manifestazioni dell'Ufficio Servizi Educativi e del Tempo Libero.

Standard		Valore numerico o percentuale	Indennizzo
Orientamento al cittadino / utente	N. annuo indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti	1	SI
Affidabilità			
Risposta a tutti i reclami	% risposta motivata a tutti i reclami entro 8 gg. lavorativi dal ricevimento	100%	SI
	% annua reclami utenti	max 1%	
Puntualità del servizio			
Esonero o riduzione tariffe	% di risposta alle domande entro 15 gg. lavorativi dal ricevimento della documentazione completa (calcolo VSE e domanda)	100%	SI
Attivazione pagina web di consultazione per genitori	% di risposta alle domande max entro 8 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta	100%	SI
Trasferimento credito Schoolcard	% di risposta alle domande max entro 8 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta	100%	SI

Rettifica prenotazione pasto (addebito e/o accredito)	% di risposta alle domande max entro 45 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta	100%	SI
Puntualità del pranzo servito	% di rispetto dei tempi previsti per la somministrazione dei pasti; max 5 minuti attesa 1ª portata	98%	
Garanzia menù e diete	% rispetto annuale dei menù previsti	98%	
	% di rispetto delle diete speciali previste entro 15 gg. lavorativi dal ricevimento della domanda	98%	
Innovazione	Revisione stagionale menù in base alle indagini di gradimento	3 menù stagionali	SI
Accessibilità	% di mense senza barriere architettoniche	100%	
Monitoraggio e controllo qualità igienico sanitaria	N. annuo analisi batteriologiche e chimiche effettuate	240	SI
	N. annuo controlli documentati nelle mense per verifica rispetto capitolato d'appalto	650	SI
	Rispetto capitolato d'appalto - n. non conformità/al numero dei pasti serviti	0,05%	
Educazione alimentare	N. progetti annui di educazione alimentare nelle scuole	2	
	% distribuzione annuale opuscolo di educazione alimentare e regolo ai nuovi iscritti	100%	
Impatto ambientale	% utilizzo stoviglie pluriuso (porcellana, vetro, policarbonato, acciaio inox)	98%	

La Carta dei Servizi Ristorazione Scolastica

La carta è un impegno che la Civica Amministrazione si assume nei confronti dei cittadini. Essa si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94 che dispone i **principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici**. Dal 1997 il settore ha redatto la Carta della Ristorazione Scolastica con il preciso intento di rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti. La nostra carta del Servizio viene aggiornata tenendo conto delle indagini effettuate presso gli utenti per individuare le aree di maggior interesse e i miglioramenti richiesti.

STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI

1	Garanzia del menù previsto	Ci impegniamo per garantire la fornitura del menù giornaliero stabilito.
2	Garanzia della Dieta Codificata	Garantiamo che il tempo previsto per l'avvio della fornitura della dieta codificata non sarà superiore a 5 gg.
3	Garanzia dei controlli documentati annuali.	Ci impegniamo ogni anno ad effettuare controlli analitici sugli alimenti, sull'acqua, sui pasti e verifiche sui processi di produzione/fornitura pasti nonché controlli strutturali sulle cucine e sui refettori. Garantiamo che tutti i controlli previsti nel corso dell'anno vengano effettuati.
4	Puntualità del pranzo servito	Ci impegniamo a garantire che il tempo entro il quale viene servita la prima portata non sia superiore a 15 min.
5	Periodicità degli incontri con le Commissioni Mensa Scolastiche	Garantiamo che presso ciascuna Circoscrizione in ogni anno scolastico avvengano 3 incontri territoriali con l'utenza.
6	Qualità percepita dall'utenza e gusto dei pasti:	Ci impegniamo ad attivare indagini periodiche e a comunicarvi i risultati delle valutazioni espresse dai nostri utenti per rispondere più appropriatamente ai loro bisogni; in termini di gradimento terremo conto delle indicazioni emerse per l'elaborazione del menu.
7	Educazione alimentare	Ci impegniamo nella promozione di attività di educazione alimentare
8	Qualità dei prodotti	Ci impegniamo a mantenere nel menù prodotti controllati, biologici, a lotta integrata o provenienti dal commercio equo e solidale e a filiera tracciata come previsto nel capitolato d'appalto.
9	Sicurezza alimentare	Il Comune si riferisce al "Libro Bianco sulla sicurezza alimentare" redatto nel Gennaio 2000, dalla Comunità Europea. Il Servizio di Ristorazione si impegna a stabilire criteri per la sicurezza alimentare e la rintracciabilità della filiera agroalimentare. E' stato adottato il principio di precauzione precludendo l'uso di alimenti transgenici nelle mense scolastiche.