

Verbale Incontro

Sede
Ufficio Controllo Territoriale
LEVANTE

Oggetto: Verbale 2° incontro Commissioni mensa

Azienda: Cir food e Ladisa

Destinatari : Uffici Centrali della Ristorazione
Uffici Territoriali della Ristorazione
Azienda CIR FOOD
Azienda LADISA
Dirigenti Scolastici e Responsabile Scuole Comunali
Docenti e genitori

Data incontro: 05 Marzo 2014

Orario incontro: dalle 14.30 – 17.20

Ordine del Giorno come da convocazione: customer satisfaction per rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di ristorazione relativo all'anno scolastico 2013-2014, formazione commissari, andamento del servizio e conseguente dibattito.

Partecipanti: erano presenti per l'ufficio territoriale di ristorazione il Funzionario tecnico Enrica Ivaldi e la collega Sig.a Vincenza Parisi, la responsabile dell'azienda Cir Food Sig.a Carla Labruna e l'ispettrice aziendale Sig.a Simona Pedemonte. Per l'azienda Ladisa è intervenuta l'ispettrice Sig.a Isabella Bongiorno. Era presente la Sig.a Paola Maccagno vice presidente del Municipio Levante. Hanno partecipato numerosi genitori e insegnanti. (Elenco f.firma allegato).

L'incontro ha avuto inizio con i saluti e le presentazioni dei partecipanti e quindi si è proceduto a consegnare ai rappresentanti delle commissioni mensa il questionario relativo alla customer satisfaction, illustrando le modalità di compilazione dello stesso. Sono stati raccolti circa n°25 questionari ed alcuni genitori presenti, non avendo ancora effettuato alcuna verifica sul servizio presso le sedi scolastiche di competenza, si sono impegnati a svolgere il sopralluogo al più presto ed inviare, entro i termini richiesti, il questionario debitamente compilato all'ufficio di ristorazione territoriale del levante.

Il funzionario tecnico comunica ai presenti che il Servizio di Ristorazione ha ottenuto il rinnovo della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001 da parte dell'Ente Certificatore SGS Italia Spa, a garanzia di un servizio di qualità, e vengono illustrate le modalità di verifica sulle scuole del Levante prescelte. L'incontro prosegue con le informazioni relative alla stesura del nuovo menù e viene comunicato che non ci sarà una stesura completa ma sarà utilizzata la struttura attuale, con l'inserimento di alcuni piatti nuovi, poiché il menù in vigore ha soddisfatto i gusti dell'utenza e non ha evidenziato grosse criticità, sulle quali comunque si è intervenuto. A tale proposito si comunicano le nuove portate da inserire (polpette di legumi, pasta tricolore, fagioli cannellini, cavolo cappuccio in insalata e un piatto unico a base di pizza, verdure in pinzimonio e dessert) e per testarne la gradibilità da parte dell'utenza, verranno proposte in scuole campione (primarie e infanzie), in forma sperimentale (panel test).

La riunione prosegue con gli interventi dei genitori:

- **Infanzia Colombo:** vengono richiesti chiarimenti circa le procedure di confezionamento e distribuzione della frutta relativa al progetto fruttometro e sia l'insegnante che il genitore presente evidenziano che l'operatore scolastico spesso si trova in difficoltà per riuscire a conciliare, rispettando i tempi, la sbucciatura della frutta con le esigenze dei piccoli utenti. Si suggerisce di porzionare il frutto con l'apposito tagliamela (fornito dall'ufficio territoriale di ristorazione), garantendo che la frutta può essere consumata con la buccia perché lavata accuratamente.

- **Infanzia Chighizola:** due membri della scuola riferiscono che il servizio è soddisfacente ad eccezione del secondo piatto "platessa impanata" assolutamente non gradito dai piccoli utenti.

- **Primaria Fermi:** la rappresentante della commissione riferisce che il progetto fruttometro va molto bene e sta coinvolgendo altre classi; gli insegnanti riferiscono che i bambini che aderiscono al progetto consumano il pranzo con più appetito. Un genitore di nuova nomina riferisce che il suo primo intervento è partito con l'ispezione del CPP di Cir food per monitorare tutto il percorso del pasto dalla preparazione, al confezionamento, al trasporto e alla distribuzione presso la sede scolastica. La commissaria riferisce che in quella giornata il secondo piatto "bocconcini di pollo con olive e pinoli" ha mantenuto caratteristiche sensoriali molto gradevoli, mentre il primo piatto "pasta al burro", durante la veicolazione, perde di qualità modificando alcune proprietà organolettiche; comunque ciò non ha influito sull'alta gradibilità e consumo della portata da parte dei bambini.

- **Primaria D'Eramo:** significativo è stato l'intervento dell'insegnante in merito al consumo del pasto a scuola che rientra nel percorso didattico / educativo. Dispensare il bambino dal consumo di un alimento non gradito significa arrendersi e non rispettare le regole che la scuola è deputata ad impartire. L'insegnante reputa fondamentale che l'educazione alimentare durante il consumo del pasto a scuola segua un percorso, partendo dalle prime classi fino alla quinta elementare, in maniera continuativa, iniziando con l'assaggio di piccolissime quantità di cibo poco gradito, per poi arrivare a constatare che alla fine del ciclo scolastico i bambini consumano tutte le portate, incluse quelle non gradite inizialmente. L'insegnante conclude l'intervento suggerendo per i prossimi anni che il menù di quaresima sia distribuito a tutti i partecipanti a mensa per non creare diversità tra i bambini, molti dei quali non sono a conoscenza del perché mangiano diverso dagli altri. Molti genitori presenti concordano con l'insegnante e auspicano che vengano accolte tali richieste.

- **Primaria Gianelli:** non viene evidenziata alcuna criticità ad eccezione dell'hamburger poco gradito perché l'impasto risulta troppo compatto e asciutto; si propone di richiedere in corso d'anno di poter distribuire la portata come previsto per la scuola secondaria (modello piatto unico con panino, patatine, insalata e yogurt).

Verbale Incontro

Sede Ufficio Controllo Territoriale LEVANTE

- Infanzia Bavari: la commissaria mensa lamenta che le mozzarelle e le carote crude vengono servite troppo fredde; la responsabile aziendale di Cir food riferisce che per questione igienico sanitarie e per la sicurezza alimentare, i cibi crudi devono essere veicolati sotto i 10°C.
- Infanzia Gnecco Massa: i genitori si ritengono molto soddisfatti del servizio erogato e suggeriscono, pur nel rispetto delle tabelle delle grammature e del ricettario, di aumentare di poco le quantità soprattutto dei piatti più graditi per consentire qualche bis ai piccoli utenti.
- Infanzia /Nido Villa Stalder: la commissaria mensa fa presente che il risotto con gli aparagi e lo stracchino non sono graditi, pertanto richiede la sostituzione del primo piatto con il risotto con le zucchine e lo stracchino con ricotta.
- Primaria Sacro Cuore: il genitore, unico rappresentante della commissione, lamenta poca varietà nel menù. Si tenga presente che in questa scuola viene erogato il servizio solo una volta a settimana, sempre di Martedì, dove il primo piatto 3 volte su 6 volte è condito in bianco (olio, burro). A tale proposito l'azienda già nella riunione precedente si è impegnata a somministrare in alternativa di un primo piatto in bianco la portata "lasagne al forno". Inoltre la mamma riferisce che le addette mensa apparecchiavano i tavoli collocando una bottiglia di acqua minerale ogni due tavoli destinando una bottiglia da litro e mezzo per 12 utenti anziché per sei utenti come previsto. La commissaria riferisce che sua figlia lamenta il fatto che le portate talvolta non hanno temperature conformi.
Per verificare in maniera congiunta le criticità sopra citate, l'ufficio di controllo territoriale concorda la data del 25/3/2014 per effettuare un sopralluogo con tutte le parti interessate (azienda, genitore, insegnanti, ufficio di ristorazione levante) con l'intento di risolvere le anomalie esposte, per ripristinare il buon andamento del servizio.

La riunione è terminata alle ore 17.20

*Ufficio Controllo Territoriale
Il Funzionario Tecnico
Enrica Ivaldi*