



## CITTÀ DI RIVOLI

Corso Francia 98 - 10098 Rivoli (TO) - tel. 011.9513300 - fax 011.9513399  
comune.rivoli.to@legalmail.it  
P.IVA 00529840019

### SERVIZI EDUCATIVI E PRIMA INFANZIA

Ufficio Istruzione

### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

### SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

### ANNO 2018

In esecuzione dei contenuti del Regolamento sui controlli interni e della metodologia per il controllo sulla qualità dei servizi erogati adottata con deliberazione della Giunta Comunale n. 398 del 22/12/2015, il Segretario Generale con disposizione n. 2 del 22/02/2016, ha adottato il Programma Triennale 2016/2018 dei controlli sulla qualità dei Servizi.

Tale programma ha previsto, **entro il 2018**, lo svolgimento di un' *indagine di Customer Satisfaction sul Servizio di Refezione Scolastica*.

Sulla base della metodologia e dello schema adottati con la sopra citata deliberazione, è stato redatto un progetto di indagine con il relativo “questionario” da somministrare agli utenti esterni della Refezione, in un arco temporale che va dal **15.10.2018 al 15.12.2018**.

La modalità di ricezione delle risposte è avvenuta attraverso un **LINK** dal quale il genitore ha avuto accesso direttamente ad un questionario “**on line – ANONIMO**” (non è stata richiesta l'apposizione di alcun dato anagrafico, né di alcuna firma, né di indirizzi e-mail, né numeri di telefono).

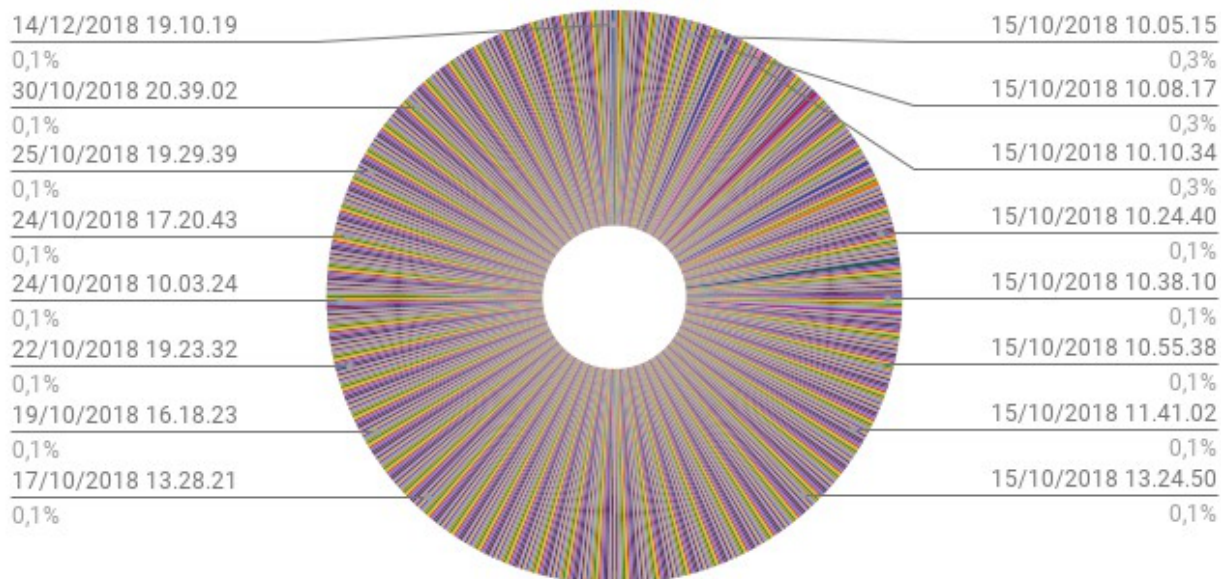
I genitori sono stati opportunamente avvisati della possibilità di rispondere al questionario tramite sms da parte della Ditta Progetti e Soluzioni, che si occupa della gestione della contabilizzazione dei pasti consumati e del portafoglio elettronico utente, tramite una comunicazione agli Istituti comprensivi scolastici interessati e tramite il sito internet della Città di Rivoli.

#### **ACCESSO AL QUESTIONARIO TRAMITE IL SEGUENTE LINK :**

<https://goo.gl/forms/uCwkPJrlzOMWuTi2>

Le risposte sono state date dal 15.10.2018 al 14.12.2018, come evidenziato nel sottostante grafico.

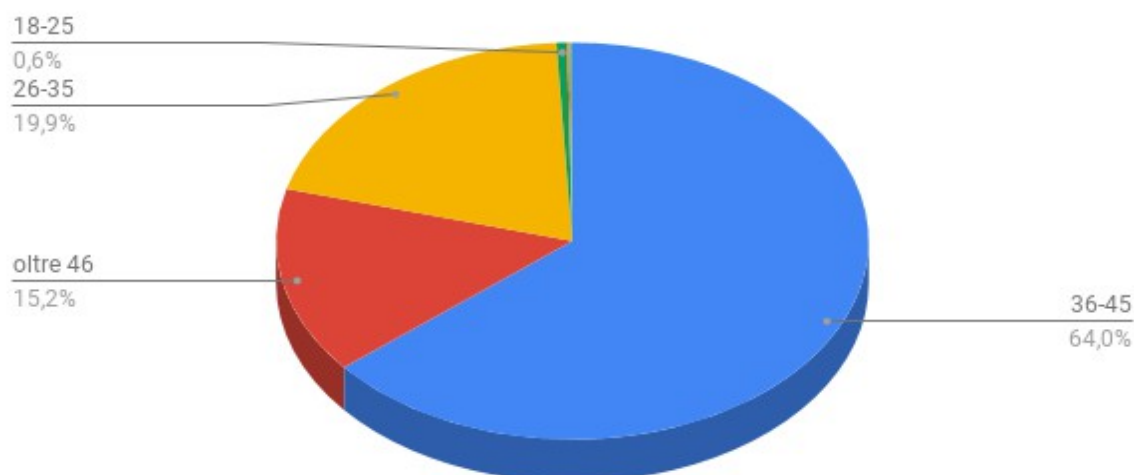
### informazioni cronologiche - risposte date



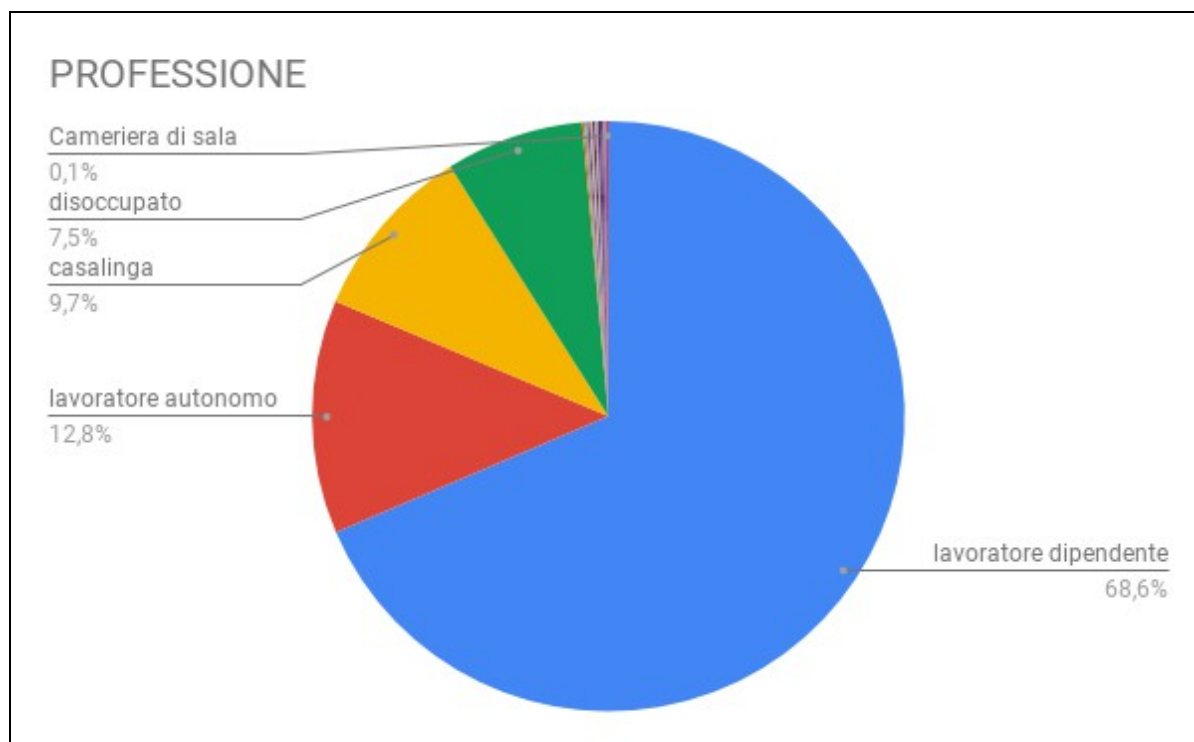
Di seguito i riscontri grafici alle domande del questionario: **RISPOSTE DATE N. 730 – Alunni iscritti alla refezione scolastica circa 2700.**

**ETA' DEL GENITORE:** il 64% dei genitori appartiene alla fascia di età che va dai 36 ai 45 anni , mentre solo il 0,6% appartiene alla fascia di età che va dai 18 ai 25 anni. Quasi il 20% età compresa tra i 26 e 35 anni; 15% oltre 46.

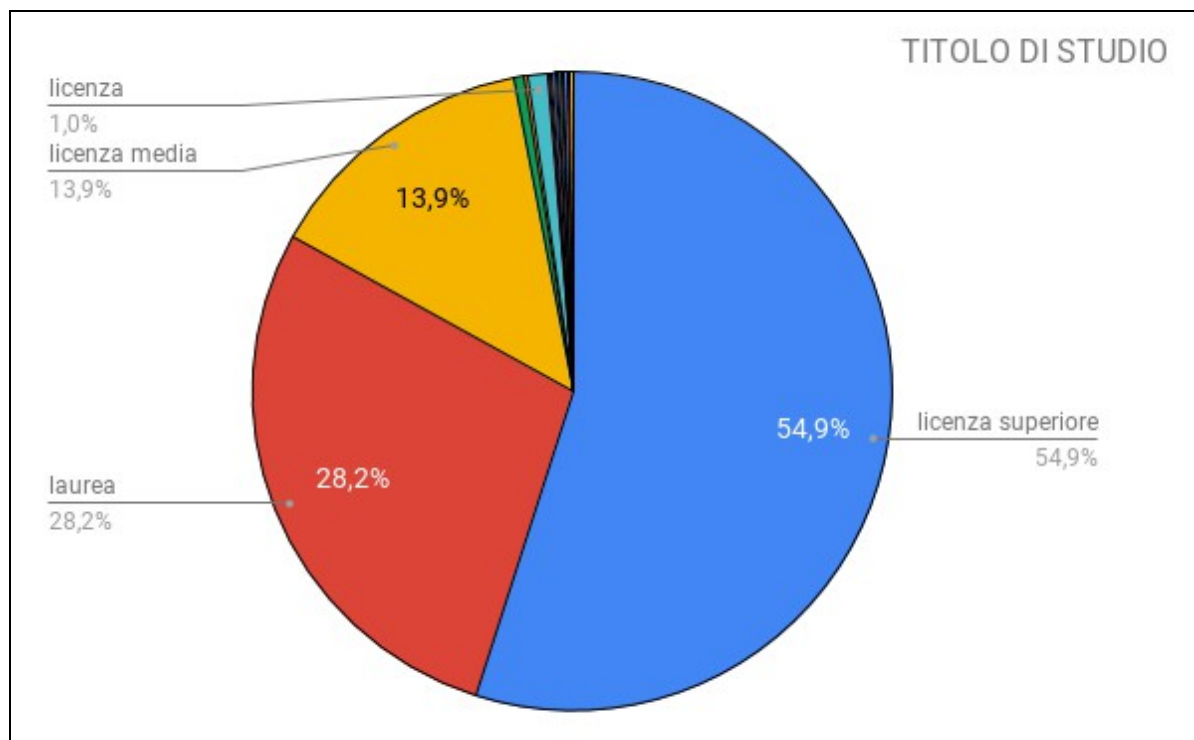
### Conteggio di ETA' DEL GENITORE



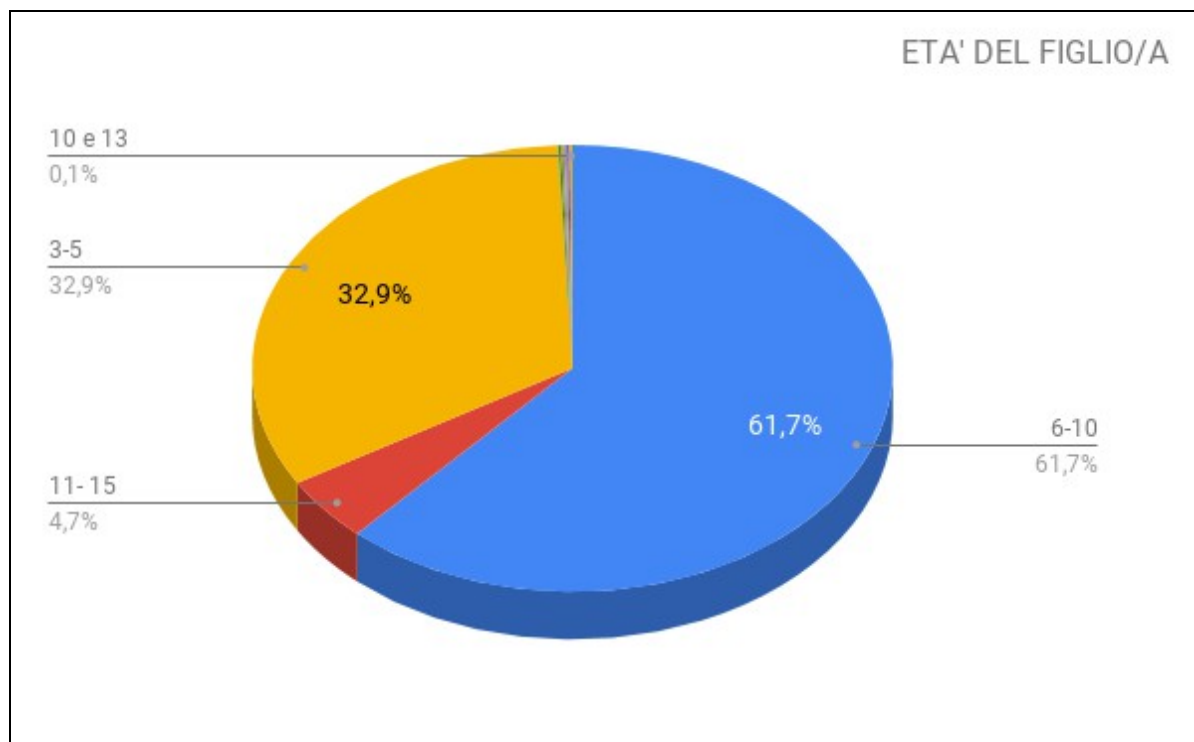
## PROFESSIONE



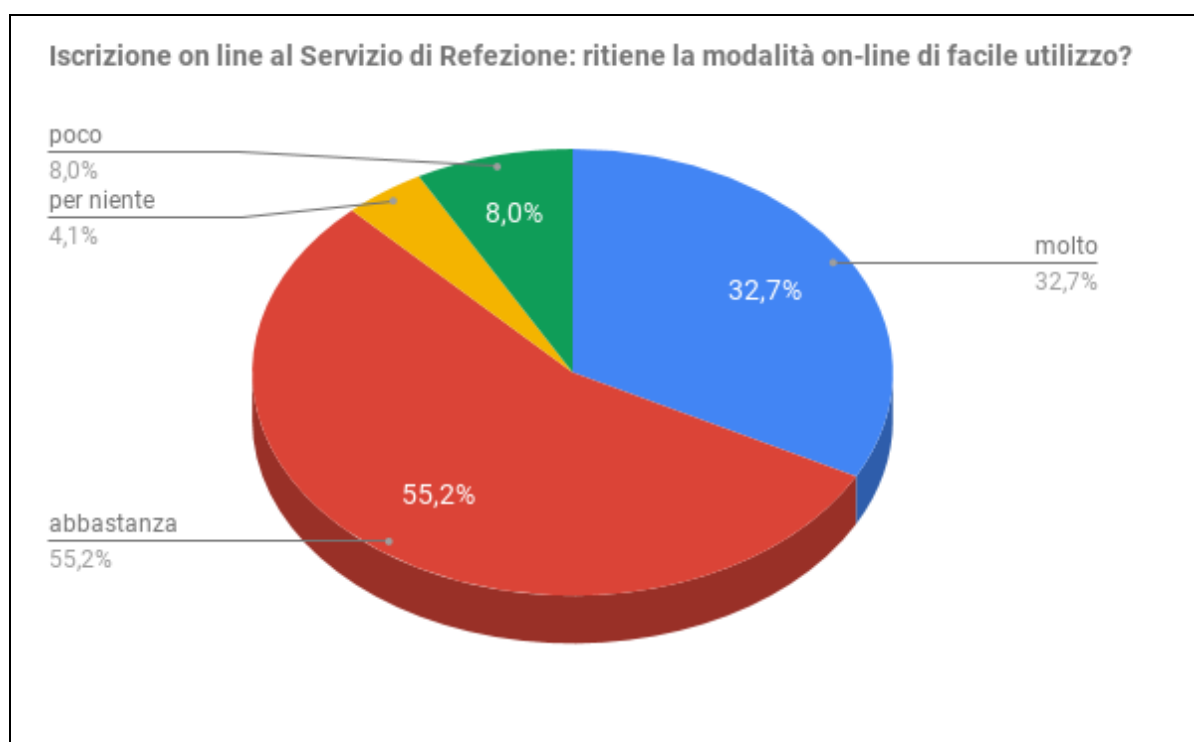
## TITOLO DI STUDIO



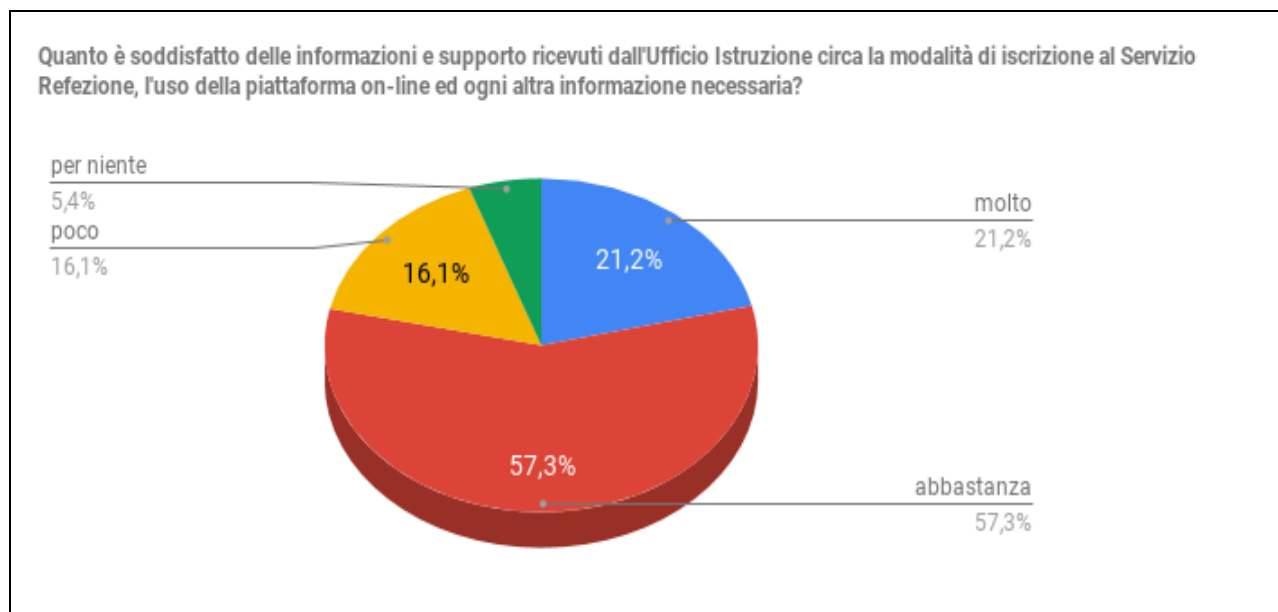
**ETA' DEL FIGLIO/A:** hanno risposto maggiormente i genitori della primaria (quasi il 62%) segue l'infanzia (quasi il 33%)



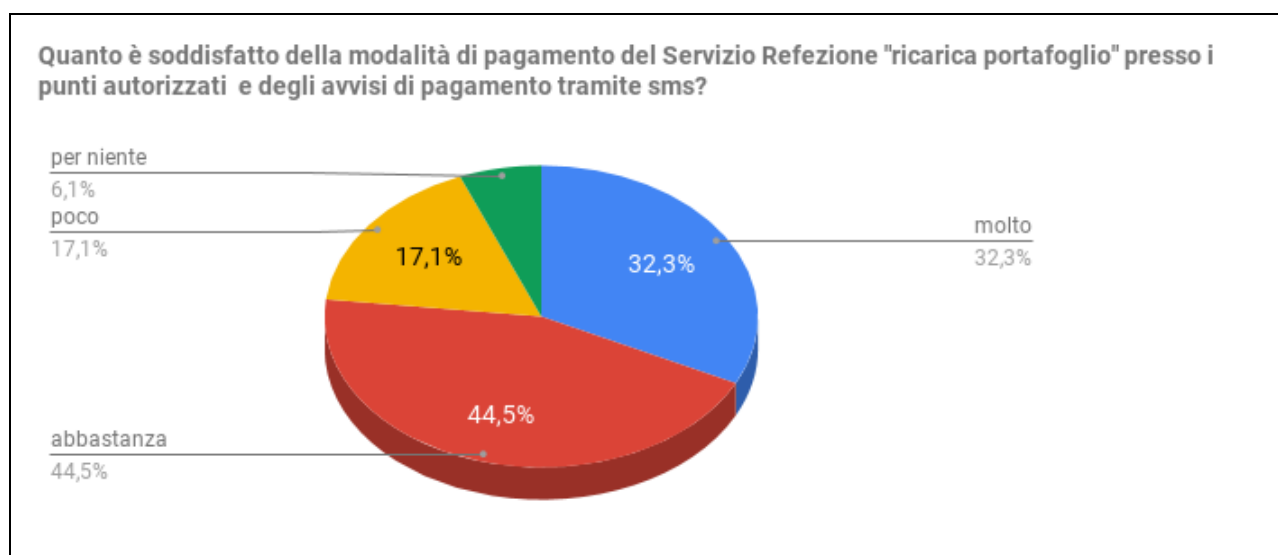
**Iscrizione on line:** l'utenza ritiene la modalità di iscrizione di facile utilizzo (quasi 88%)



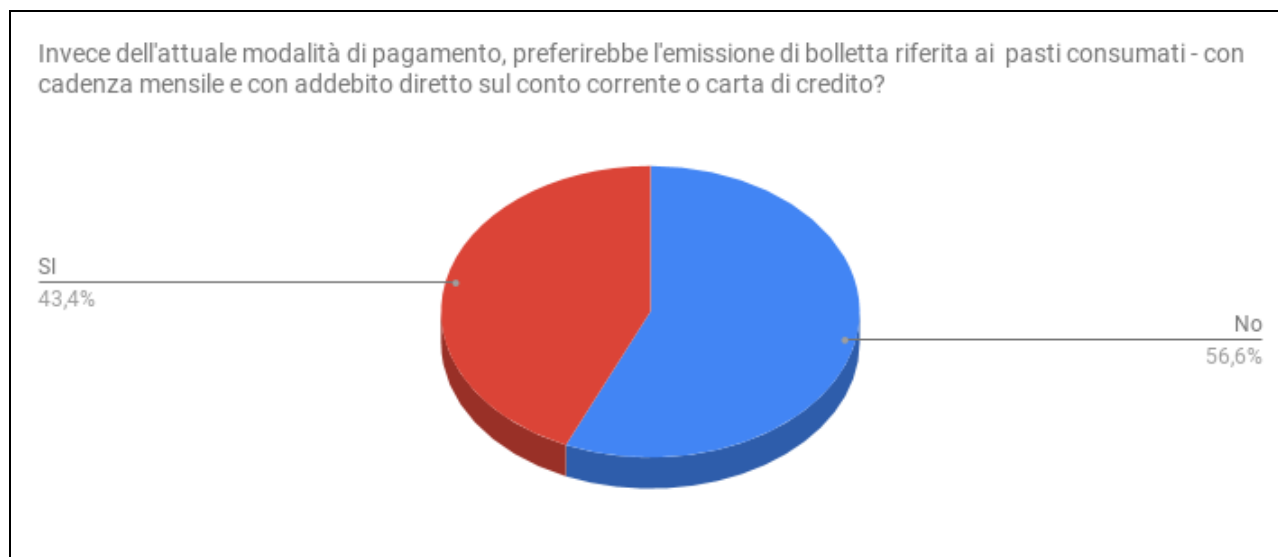
## Ufficio Istruzione: l'utenza si ritiene soddisfatta (quasi il 78%)



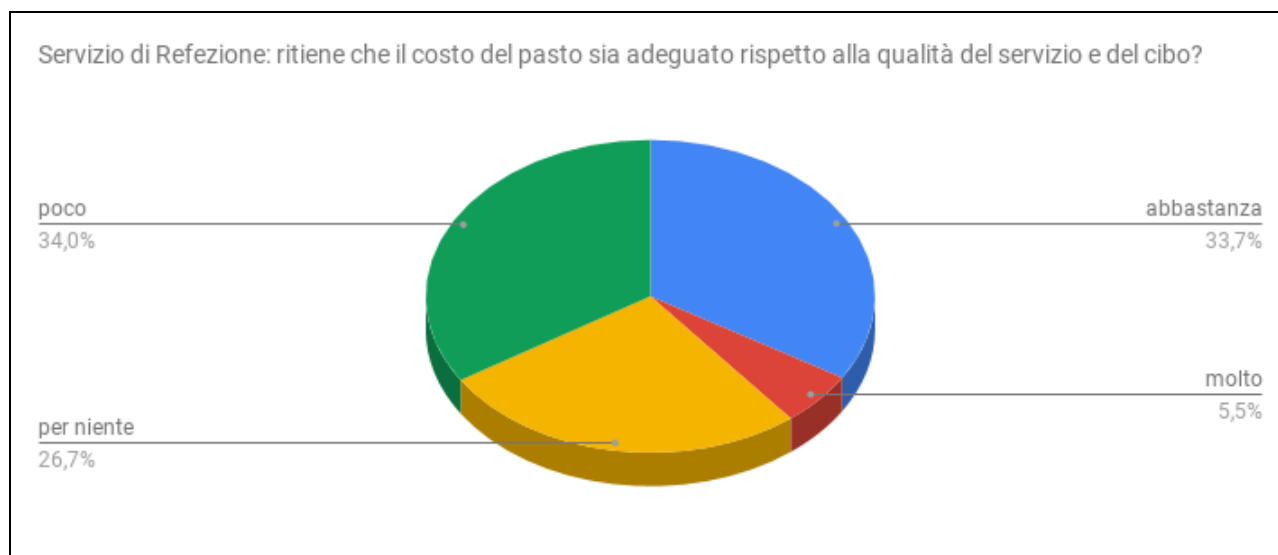
## Modalità di pagamento del Servizio Refezione "ricarica portafoglio": l'utenza è soddisfatta (quasi il 77%)



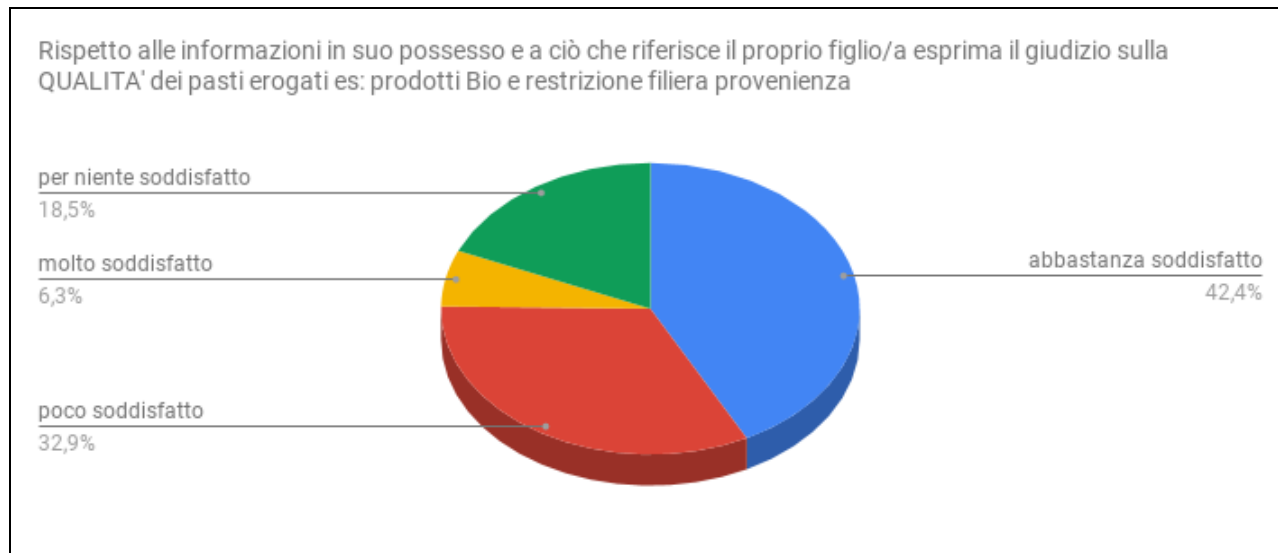
**Cambio modalità di pagamento: eventuale emissione bolletta: maggioranza di NO ma con poco margine (6%)**



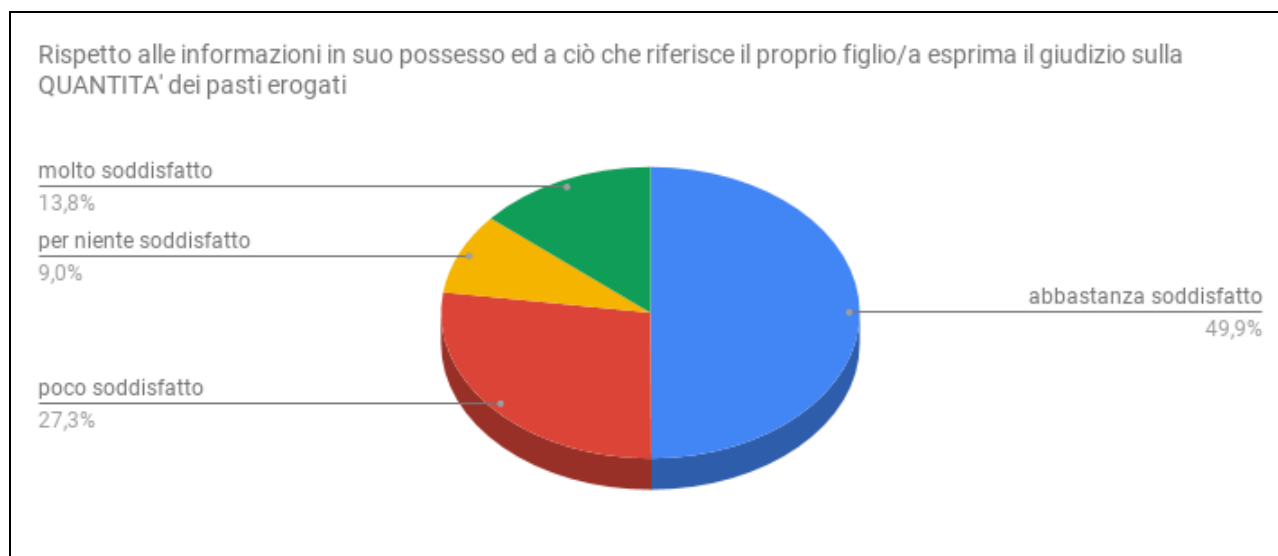
**Costo del pasto: la somma delle percentuali delle risposte “costo poco adeguato” e “per niente adeguato” cioè quasi il 61% è maggiore della percentuale di coloro che sono molto e abbastanza soddisfatti (quasi il 39%) – giudizio negativo.**



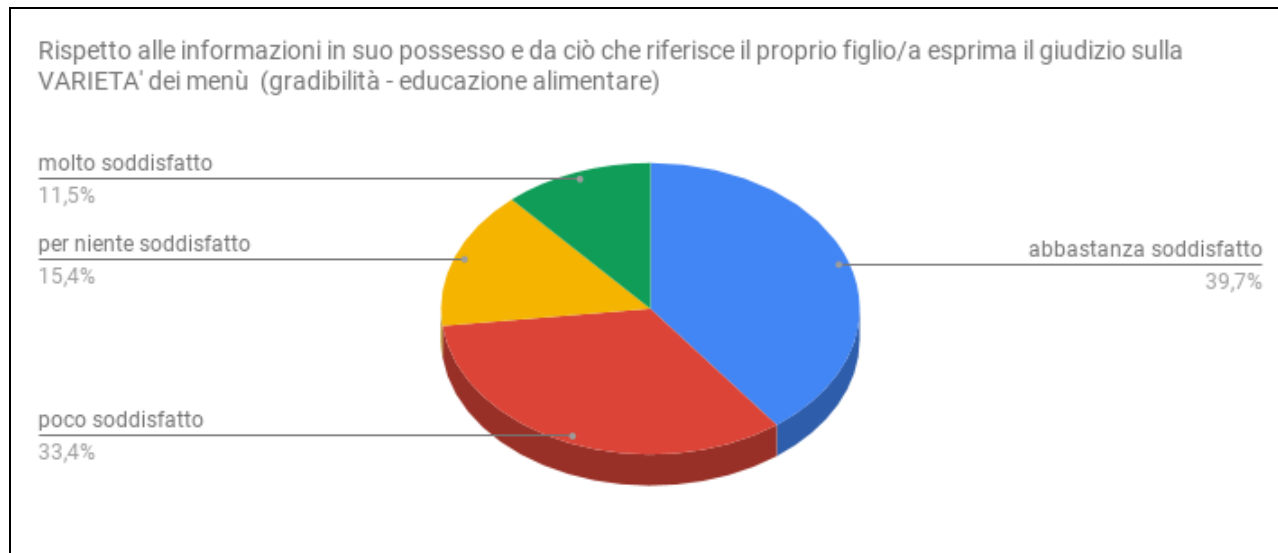
**QUALITA'** dei pasti erogati: sommatoria delle percentuali risposte negative “per niente e poco soddisfatto” = 51,4% ; sommatoria delle percentuali risposte positive “molto e abbastanza soddisfatto” =48,7% – i risultati si discostano di poco.



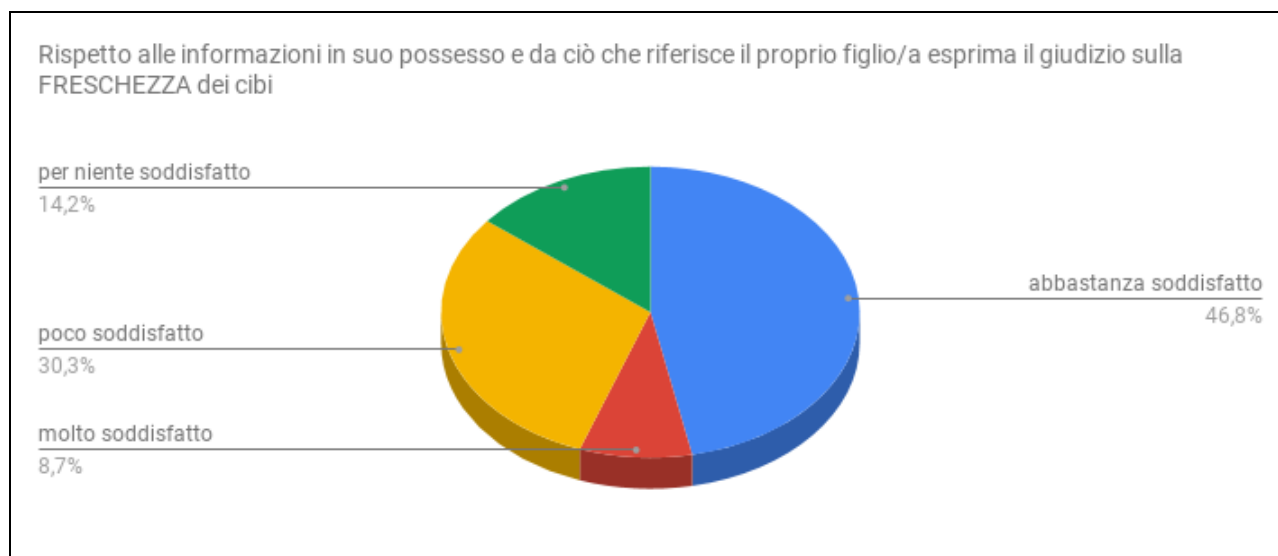
**QUANTITA'** dei pasti erogati: sommatoria delle percentuali risposte negative “per niente e poco soddisfatto” = 36,3% ; sommatoria delle percentuali risposte positive “molto e abbastanza soddisfatto” =63,7% ; giudizio favorevole.



**VARIETA'** dei menù: sommatoria delle percentuali risposte negative “per niente e poco soddisfatto” = 48,8% ; sommatoria delle percentuali risposte positive “molto e abbastanza soddisfatto” =51,7% ; i risultati si discostano di poco.

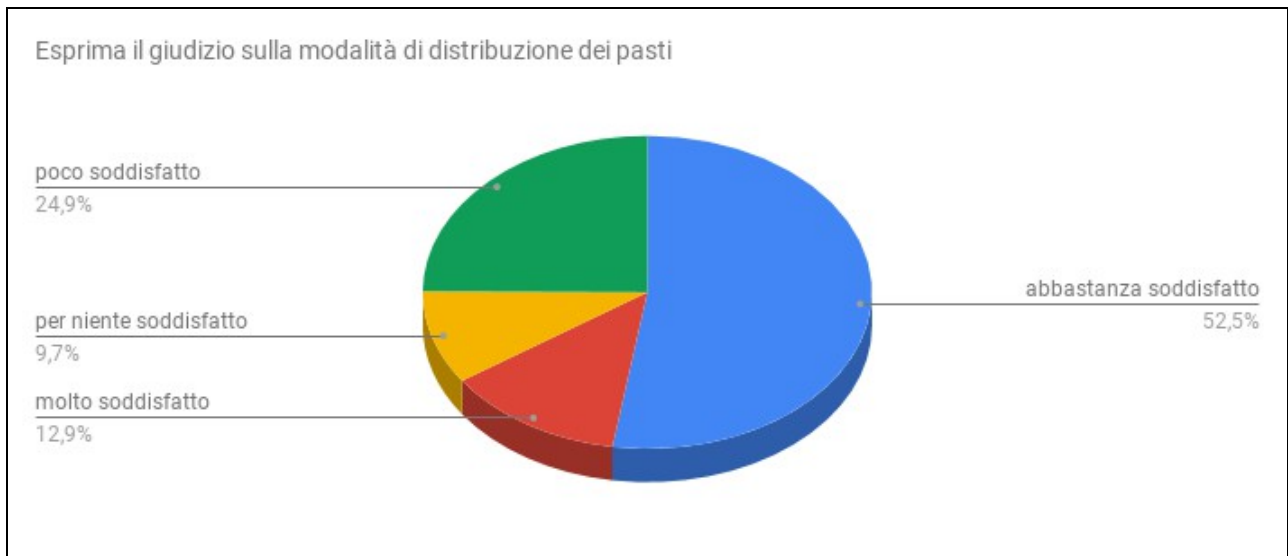


**FRESCHEZZA** dei cibi sommatoria delle percentuali risposte negative “per niente e poco soddisfatto” = 44,5% ; sommatoria delle percentuali risposte positive “molto e abbastanza soddisfatto” =55,5% ; i risultati si discostano di poco.

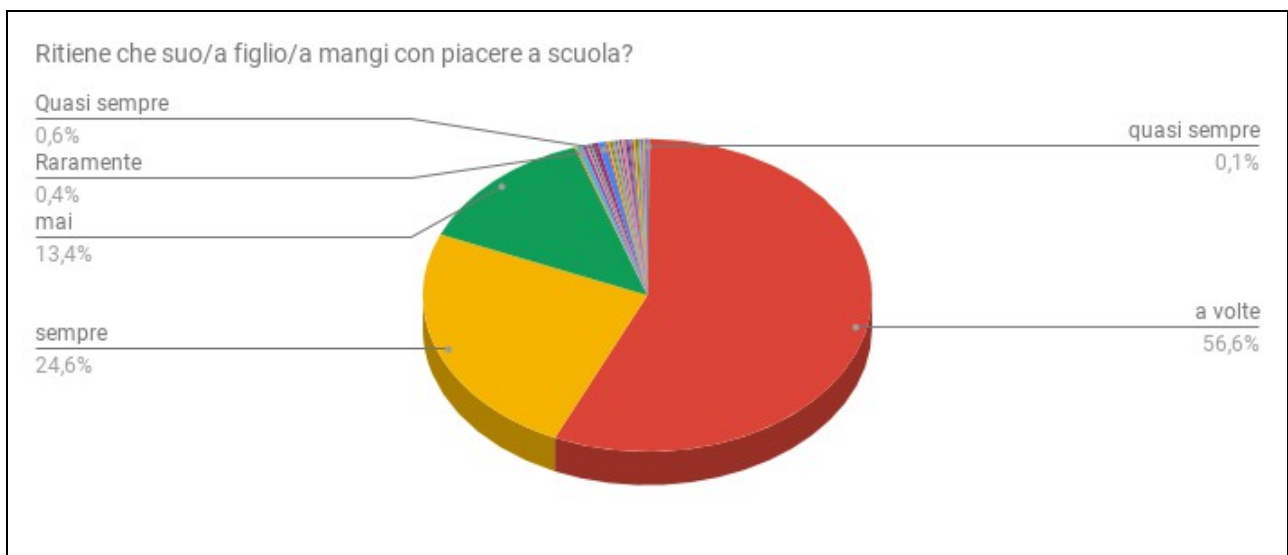




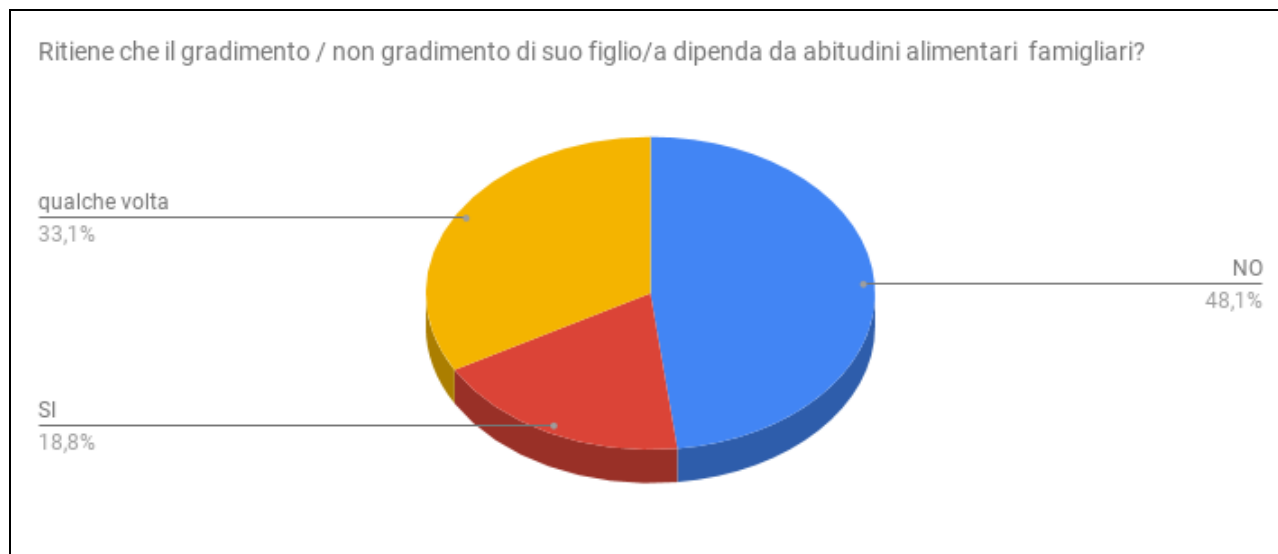
**Modalità di distribuzione dei pasti:** sommatoria delle percentuali risposte negative “per niente e poco soddisfatto” = 34,6% ; sommatoria delle percentuali risposte positive “molto e abbastanza soddisfatto” =65,4% ; giudizio favorevole.



**Figlio/a mangia con piacere a scuola?** Risultato mediamente positivo



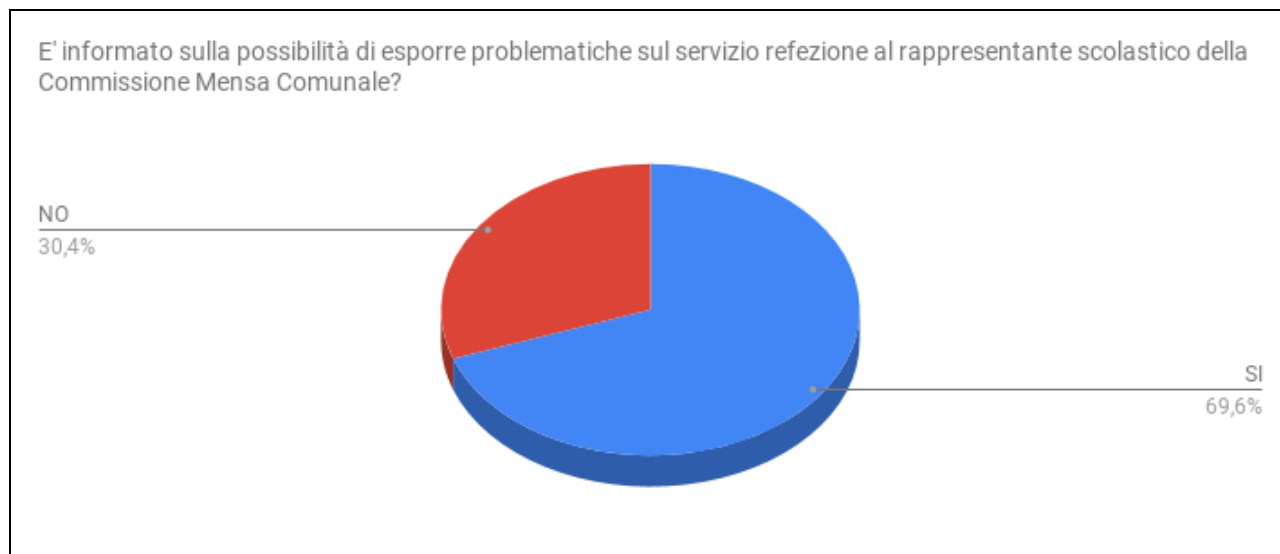
## Le abitudini alimentari famigliari – determinano il giudizio?



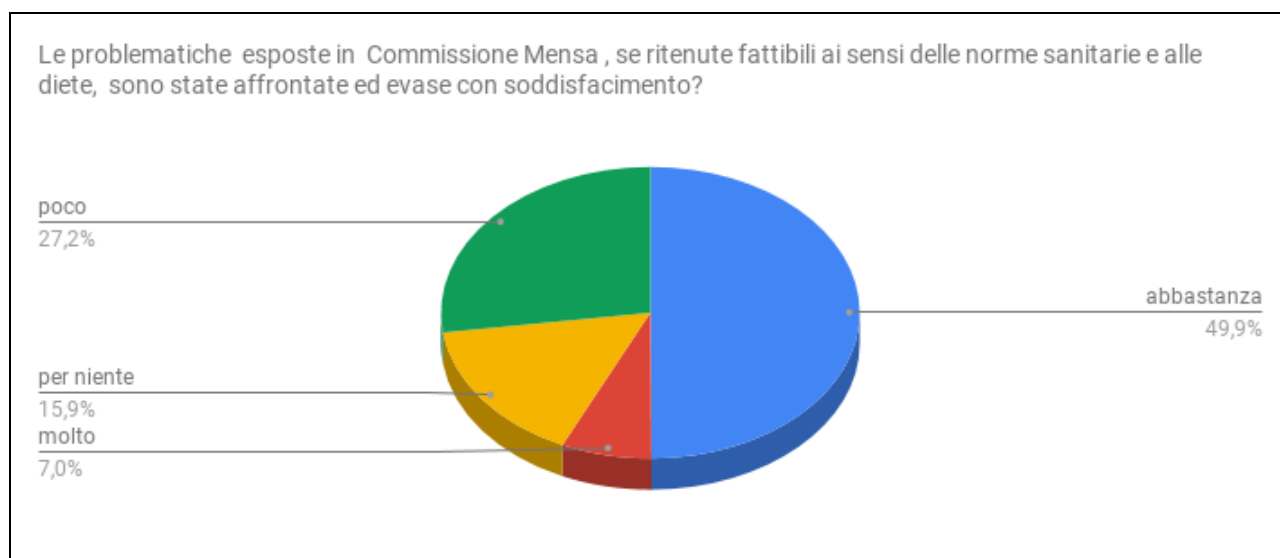
**Visitare lo stabilimento della Ditta erogatrice del servizio di refezione: date già calendarizzate in collaborazione con la Dietista Comunale e le scuole. L'amministrazione ritiene utile tale strumento. Le percentuali sono a favore della visita allo stabilimento.**



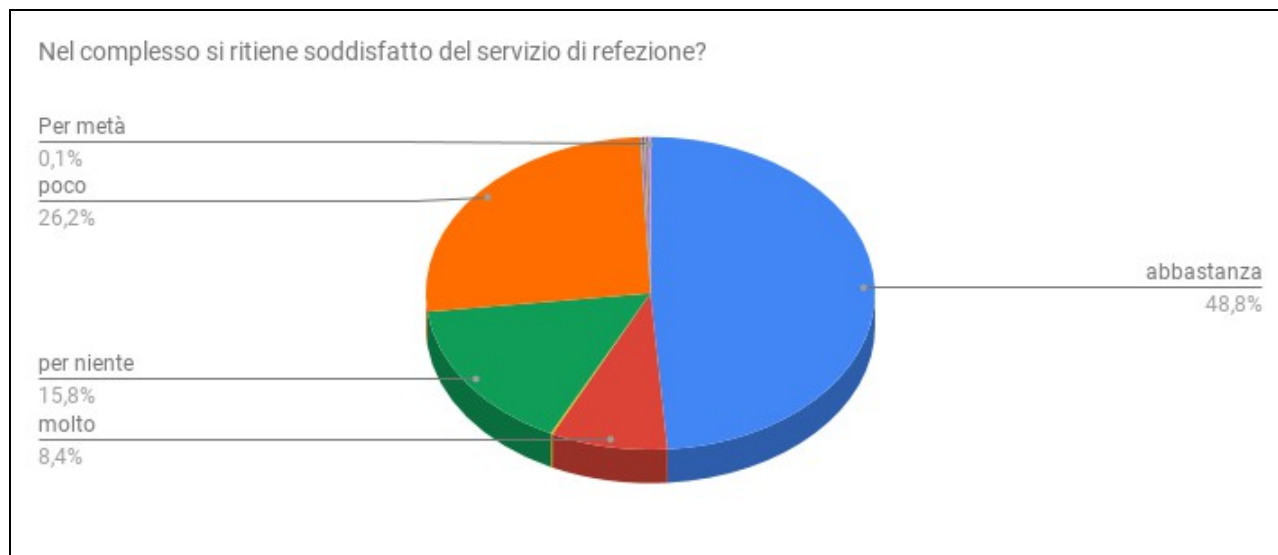
## Commissione Mensa



**Evasione problematiche espone in Commissione Mensa : risultato positivo. Sono abbastanza affrontate.**



**Soddisfaccimento del servizio di refezione:** sommatoria delle percentuali risposte negative “per niente e poco soddisfatto” = 42% ; sommatoria delle percentuali risposte positive “molto e abbastanza soddisfatto” =57,2% ; giudizio favorevole seppur i risultati si discostano di poco.



**Alcune critiche/ suggerimenti per migliorare il servizio che verranno vagliati dalla Dietista Dott. Gogolino Roberta e se ritenuti fattibili ai sensi delle norme sanitarie e alle diete, saranno eventualmente sottoposti alla Commissione Mensa e comunicati alla Ditta della Refezione.**

- La frutta è di bassa qualità. Il prezzo è eccessivo per un pasto di un bambino.
- maggiore attenzione alla qualità del prodotto iniziale e delle modalità di somministrazione sia in fase di trasporto che in loco
- "Proporrei di affidare l'appalto di refezione scolastica a ditte più piccole in modo tale che ci sia un maggiore controllo sulla qualità dei pasti e sulla modalità di somministrazione.
- La pausa pranzo a scuola è un momento educativo, quindi deve essere vissuto positivamente dai bambini proponendo loro dei pasti soddisfacenti.
- Non si richiedono piatti elaborati, ma semplici e abboccabili in modo tale che i bambini mangino volentieri. "
- La carne è sovente poco cotta, cibo pasticciato qualità bassa
- Cercare di migliorare la trasportabilità del cibo in modo da non far arrivare il cibo molliccio a causa della condensa.

- "Sostituzione cibi preconfezionati e surgelati (crocchette-pesce impanato) con prodotti sempre freschi che i bimbi, è vero, mangiano meno e mal volentieri ma è importante, a nostro parere, il messaggio di educazione alimentare. Parlando della fascia 3-5 anni crediamo che siano talmente piccoli che l'eccezione del cibo 'piacevole' e gustoso in questo caso non conferma la regola.
- Inserire nell'alimentazione più pesce e cereali
- Aumentare il numero di addette mensa
- Migliorare la qualità del cibo
- Troppa pasta al sugo, varierei con più verdure e creme ( zucchini zucca melanzane ).
- Bisogna cambiare fornitori
- Cibo caldo, pesce e formaggi freschissimi.....pasta meno cotta...meno insalate e più verdura cotta....
- Migliorate la qualità e il menu
- Abbassare il prezzo dei pasti
- La pasta è fredda e il secondo sempre freddo e capita che l'insalata sia calda
- Meno pasta in bianco e minestrine
- Scaldare il pasto , spesso è gelato , poter far visita a sorpresa durante i pasti della mensa .
- 2.5 euro per ricarica con carta di credito sono troppi
- Cibo freschi, pasti caldi e più verdura cotta e meno insalata
- Troppo spesso mangiano pasta in bianco durante la settimana... Pochissimi legumi... E i primi la maggior parte delle volte contengono o pasta troppo cotta dove rimane tutta attaccata o durissima e quindi quasi cruda
- Mi sembra tutto bene va bene così.
- Aggiungere la possibilità di effettuare il pagamento tramite MA anche 10/15 gg. dopo l'operazione di ricarica on-line.
- "Da rivedere il costo del pasto
- Presentazione dei piatti più appetitosa
- Prediligere Menù semplici con alimenti che i bimbi normalmente mangiano. Menù colorati inutili.

- La dieta vegan non è per niente varia. Monotona e insapore
- Mio figlio mi dice che molto spesso le zuppe e le minestre arrivano fredde e che la frutta è senza sapore
- Controlli a sorpresa in mensa da parte del rappresentante scolastico in Commissione mensa, da effettuarsi con cadenza mensile. Pubblicazione dei verbali della Commissione mensa sul sito del Comune. Pubblicazione dei nominativi dei rappresentanti scolastici in Commissione mensa e dei contatti per poterli contattare sul sito del Comune
- "Pur avendo fatto e inviato la dichiarazione ISEE sto pagando ta tariffa massima!!!! Nonostante i miei solleciti il comune è in ritardo ma un genitore non può permettersi di essere in ritardo sui pagamenti.
- Sarebbe carino a fine anno avvisare i genitori di fare l'iscrizione mensa.
- Più verdura
- "Cambiare ditta e **CONTROLLARLA!** Prima della scelta e durante il servizio altrimenti fanno ciò che vogliono, come adesso. Tanto i soldi li mettiamo noi e la roba la mangiano i nostri figli!
- Il problema non è la ditta mediocre, bensì chi la paga e le permette di lavorare.
- In oltre avere la possibilità di non mangiare con la mensa ma con pasto proprio, solo così vedrete quanto è appetibile il pasto dei nostri figli. "
- Pasti più caldi, pasta non scotta, la castellana era un piatto gradito ma da due anni è una spugna, più varietà.
- Il servizio va migliorato in comune ?
- Migliorare la qualità del cibo
- Cibi più freschi e di qualità
- "Si dovrebbe migliorare la qualità del cibo veramente scadente.
- Bastoncini pesce immangiabili da entrambi i figli(e uno dei due é un'ottima forchetta), pasta scottissima e senza gusto in bianco e non( e si parla di pasta, non piatti elaboratissimi!!!), frittata ""spongebob"".Quel che si paga mi sembra troppo per quello offerto "
- Ritengo che negli ultimi anni la mensa scolastica sia qualitativamente calata .I bambini si lamentano della scarsa qualità dei cibi non tanto della quantità. Carne sempre dura e piena di grasso, spesso cibi come salsiccia poco cotta così come le patate al forno, pasta il più delle volte collosa e immaginabile , pane duro e mi fermo qui perché ci sarebbe da dire molto altro. Inoltre scarsa varietà dei cibi mangiano sempre le stesse cose pasta

tutti i giorni o in bianco o con il sugo raramente c'è una variante . Visto che la dieta viene studiata da persone qualificate Il menù dovrebbe essere un po' più ricco di verdure che mancano.Per il prezzo che viene richiesto sarebbe opportuno fare dei controlli più accurati sulla qualità dei prodotti che i nostri figli mangiano.

- Il problema maggiore è la quantità del cibo, troppo scarsa per bambini con un impegno scolastico elevato
- I pasti non devono essere serviti freddi e serve una migliore qualità dei prodotti. Spesso le porzioni non sono sufficienti per tutti gli alunni e spesso mancano le posate
- Pagamento automatico e report controllo pasti fruiti
- "Migliorare la qualità del cibo.
- X quanto riguarda la frutta viene dato solo un pezzo al bambino.. x cui ad es 1 mela viene divisa su 4 bambini... il resto della frutta che avanza che fine fa? Si può avere? "
- La scuola richiede ai genitori di portare biscotti e merende per il mattino. Durante i pasti si mangia primo, secondo, contorno, frutta (spesse volte tagliata e non il frutto intero che, volendo, il bambino che non consuma subito può mangiare in un secondo momento) e alle volte il budino! Vedo quantità di cibo buttato che è vergognoso! Quindi mi chiedo perché non si possa prevedere di dare il frutto o il budino al mattino. 5.30 euro sono davvero molti, io vengo da un'altra regione (Veneto) e pagavo 3.15 euro per un pasto che comprendeva anche la merenda mattutina e pomeridiana. Dando tutto quel cibo ai bambini in un unico pasto si ottengono solo due cose: spreco di cibo, spreco di soldi.
- "Trovare sul sito della refezione il menù mensile
- Essere avvisati di eventuali cambi di menù
- (Esempio somministrazione cioccolata al posto dello yogurt)"
- "In passato la varietà e i menù erano studiati meglio. Il menu infanzia di ottobre è un disastro: pasta asciutta a volontà, insaccati serviti anche due volte a settimana, quasi totale assenza dei legumi e verdure di stagione. Il menu di oggi prevede: spaghetti al pomodoro, Parmigiano reggiano, Insalata mista, Frutta. Quello di lunedì prossimo invece: risotto alla zucca, Spezzatino di tacchino, piselli in umido, budino. Trovare un equilibrio nella composizione dei pasti anche in vista dell'intera settimana sarebbe auspicabile. Un ultimo appunto al fine di agevolare i genitori attenti all'equilibrio dei nutrienti, si potrebbero allineare le diete di infanzia e primaria, non tanto nei pasti ma almeno nei nutrienti in modo da non dover preparare due cene differenti a due fratelli di età diversa. Grazie per l'attenzione."
- Qualità dei pasti nettamente inferiore al costo pagato
- Se fosse possibile dare l'opportunità , siccome paghiamo; di poter a fine giornata portare a casa la frutta il pane o lo yogurt che i bimbi non mangiano.pagando 5,30(che

trovo davvero eccessivo)molti bambini non hanno molto appetito e non mangiano tutto,potrebbe far piacere.

- Affidare la mensa alla ditta migliore e non alla ditta amica o solita che crea convenienza per l'amministrazione e non per il consumatore finale... rispetto alla qualità il costo è un furto
- Legumi come primo associati agli spinaci come contorno non sono corretti. Mozzarella servita troppo fredda. Variare di più la frutta di stagione. Grazie
- Sicuramente se ci fosse una cucina interna nella scuola sicuramente i bambini mangiano di più...da quando ce questa ricarica al bancomat non riesco a stare più dietro ai pagamento almeno con bollettino tutti i mesi li vedi e li paghi così non si riesce più ormai è tutto online e io devo andare per forza al bancomat veramente scocciata e se ti dimentichi tutti i dati a casa....tutto un perdita di tempo...
- Più varietà nel menù, diminuire insalate crude
- Proporre prodotti di stagione. Proporre ad esempio un secondo come prosciutto crudo e melone in inverno è inappropriato.
- Evitare zucchine bollite,finocchio crudo e insalata. Poca varietà di primi,porzioni più abbondanti (non tutti i bimbi sono uguali)
- Tra le altre cose che mi rendono totalmente insoddisfatto del servizio mensa e che trovo non corretto che L'addetto mensa di controllo debba avvisare del suo arrivo.
- Il cibo arriva scotto per quello che mi riferisce la bambina
- Più verdura cotta e meno insalata
- Eliminare cibi che non mangiano i bambini
- Varietà, meno carne,
- Il menù è ripetitivo e sbilanciato nel suo complesso. Troppa pasta e carne, pochi passati/ minestroni di verdure, cereali e legumi ( questi ultimi mancano proprio). Il pesce è anch'esso poco presente e quando c'è è fritto (bastoncini) oppure lesso/gratinato ( poco saporito) Da mio figlio non vengono mangiati, mentre a casa si. In entrambi i casi sono cibi congelati e di scarsa qualità. Si potrebbe anche inserire della pasta fresca, con condimenti diversi e non sempre il pomodoro. Verdure ( e non sempre insalata che non viene mangiata) e frutta di stagione dovrebbero essere sempre presenti. Yogurt e formaggi freschi vanno bene.
- Più pasti cotti al momento, meno precotti riscaldati
- "No succhi di frutta al posto della frutta a fine pasto!
- La frutta spesso è acerba



- Mancanza di cereali integrali al posto della solita pasta e riso bianco
- Inserire nelle minestre invernali più vellutate come quella di fave secche, lenticchie rosse, zucchini e porri.
- Più proteine vegetali
- Sotto forma di hamburger di legumi e verdure"
- I passati di verdura sono molto liquidi poco gustosi senza alcuna aggiunta es.: crostini; i pasti dovrebbero essere uguali per tutti; si paga per avere il pasto completo(quest'anno ci sono state delle mancanze rispetto al menu)
- "Controlli a sorpresa in mensa da parte del rappresentante scolastico in Commissione mensa, da effettuarsi con cadenza mensile. Pubblicazione dei verbali della Commissione mensa sul sito del Comune. Pubblicazione dei nominativi dei rappresentanti scolastici in Commissione mensa e dei contatti per poterli contattare sul sito del Comune"
- Insalata scondita. Pomodoro troppo presente. Pasta in bianco mattone. Poca attenzione da parte di chi serve i pasti in mensa. Temperatura poco controllata.
- "La qualità del cibo è andata peggiorando.
- Mi riferiscono che a volte addirittura la pasta in bianco è immangiabile.
- Qualcosa dall'anno scorso e sicuramente cambiato e NON in meglio"
- "Pasti leggermente più abbondanti e varietà di menù, non sempre pasta /riso al sugo. In più ci sono degli alimenti difficili da far mangiare ad un bimbo di 3 anni, come l'insalata di finocchi o l'insalata. Grazie"
- I piatti sono sconfitti e poco apprezzato da mio figlio aumentare dosi almeno di pasta
- Più varietà e più quantità la qualità spero molto nel buon senso visto che si tratta di bambini
- Più varietà di cibi. Contorni più idonei a bimbi piccoli
- Menu' un po' piu' vario con nuovi cibi.
- Ho attribuito un punteggio basso al costo e alla quantità. Con più quantità, al riferire di mia figlia, sarebbe adeguato sia il costo che la quantità.
- Il bambino, si lamenta che il cibo è freddo, e quando c'è qualcosa di buona lamenta la poca quantità.
- La pasta non è cotta come si deve, la trova sempre dura.

- Proporre più volte a settimana cose che piacciono più semplici che piacciono ai bambini es pasta asciutta ecc. E proporre nel menu' la merenda della metà mattina e del pomeriggio.
- Maggior controllo sulla distribuzione del cibo... a volte freddi o pochi, maggior varietà in base alle stagioni, alcuni prodotti cucinati veramente male: zucchine acquose, spiedini asciutti...
- "Si propone troppe volte la carne, invece dei legumi, fonte vegetale di proteine
- A volte la settimana presenta più volte lo stesso contorno e l'insalata non e' facilissima per i più piccoli"
- Il metodo di pagamento e soprattutto il portale, non mi soddisfano. Mi si è bloccato 5 volte l' account e per andare in comune a ripristinarlo, mi occorre una mattinata di lavoro. Il metodo in se è comodo, ma il portale richiede troppa burocrazia.
- "Mi piacerebbe visionare personalmente un pasto, questo in quanto non conoscendo la quantità di ciò che mangia mia figlia non riesco a comprendere bene se ha mangiato poco o tanto.
- Sarebbe utile, a mio parere, segnare, oltre il menù, i kg di pasta o carne o verdure che vengono somministrati."
- La qualità è pessima. I formaggi tipo il *bra* a bambini di 3 e 5 anni è inutile è sprecato perche nessuno lo mangia. Pollo molliccio. Pesce assolutamente immangiabile. E quantità di pasta ridicole. Anche la pizza è molto molto poca.
- Si potrebbe comprendere nel prezzo anche la merenda pomeridiana come avviene in altri comuni
- Più qualità per i pasti visto che parecchie volte è in mangiabile
- "Bisogna cercare di soddisfare più i bambini con il menù e non cercare di fare tante cose fatte mali "
- Variare maggiormente i menù a seconda delle stagioni
- La proposta alimentare è incredibilmente improntata su una dieta grassa e poco varia, oltremodo ricca di proteine animali ed alimenti preconfezionati di scarsa qualità. Quello che io mi aspetto dalla mensa non è certamente di trovare cose come castellana o budini, salsiccia e formaggi con la frequenza con cui ciò avviene. Si possono fare menù semplici ma molto più vari e ricchi di alimenti buoni. Ma forse questo non è un problema della mensa quanto piuttosto della nutrizionista che segue i menù?
- Utilizzare più frequentemente, se possibile, frutta già tagliata in confezioni sigillate, in modo da invogliare i bambini a mangiarla più volentieri.

- Possibilità per i genitori di venire a controllare la qualità del cibo e della somministrazione senza anche pagando (per 5,30 mi aspetto una qualità eccellente). Utilizzo di pasta integrale. Pasti più semplici e meno elaborati sarebbero più graditi dai bambini. Spesso i pasti sono freddi e i bambini lamentano sapori strani
- "Prodotti bio, specificare cosa viene distribuito per la merenda di metà mattina
- Verdure di stagione
- Consegnare i pasti ad un orario più vicino a quello della consumazione. Grazie "
- "Prodotti bio
- Verdure di stagione
- Specificare cosa viene dato per la merenda di metà mattina
- Distribuzione dei pasti più tardi. Grazie "
- Semplicemente erogare un pasto all' altezza dell' importo pagato
- Cibi migliori tipo una volta al mese la pizza due volte al mese castellana purea ecc..
- Cibi più caldi prodotti più freschi e maggiore varietà
- Variare maggiormente la qualità dei cibi e proporre cibi non industriali
- Dovreste migliorare la qualità dei cibi, è veramente molto bassa, ogni tanto mi porta qualcosa da assaggiare, e mi rendo conto che non lo mangerei mai, come carote ( pessime) una volta mi ha portato una pera e siccome lavoro con prodotti ortofrutticoli, mi sono allibito che dessero una pera da cuocere per frutta.
- Più dessert
- "Prima di tutto, informazioni da parte dei genitori facenti parte della commissione mensa.
- Altro suggerimento: portare in tavola pietanze calde, non scotte, e non presentare invece insalate calde...
- Ultimo suggerimento: non utilizzare alimenti in scatola ( per esempio il tonno)."
- In merito alla varietà del cibo riterrei più opportuno introdurre pane pasta e riso integrali per cominciare già dalla tenera età ad abituare i nostri figli ad una dieta a basso indice glicemico, sicuro investimento di salute.
- In merito alla varietà del cibo riterrei più opportuno introdurre pane pasta e riso integrali per cominciare già dalla tenera età ad abituare i nostri figli ad una dieta a basso indice glicemico, sicuro investimento di salute.

- Migliorare la freschezza del cibo e la qualità della preparazione. Avere un interlocutore diretto dell'azienda erogatrice.
- Evitare se possibile i bastoncini di pesce, alimento non di qualità elevata finora.
- Migliorare gli abbinamenti dei pasti e la qualità del cibo proposto
- Più freschezza, aumentare le porzioni, cibo più adeguato per la loro età e diminuire il prezzo per chi ha più figli
- Porzioni più abbondanti cibi più consoni alle età dei bambini e fine pasti più golosi
- Evitare cibi che i bambini difficilmente apprezzano (certe tipologie di verdure, ad esempio insalata, pomodori, cavolfiori, melone, costine), evitare di cucinare verdure trifolate con prezzemolo, introdurre pasta fresca ripiena, evitare di servire l'insalata sulla carne, consentire di prendere la carne senza contorno, consentire di scegliere la pasta in bianco se non piace il condimento, garantire cibi più caldi, preferire il tonno all'halibut, bandire i menù colorati.
- Evitare cibi che i bambini dell'età indicata difficilmente apprezzano (insalata verde, pomodori, melone, costine), evitare i menù colorati.
- Evitare cibi difficilmente graditi (insalata, costine), evitare di servire l'insalata sulla carne, consentire di prendere secondo senza contorno o primo in bianco senza condimento, introdurre più spesso la pasta fresca ripiena, garantire cibi più caldi, fornire acqua in bottiglia.
- Facilitare iscrizione e pagamenti
- Migliorare la qualità del cibo.. a anche perché paghiamo 5 30 euro
- Alla domanda “Esprima il giudizio sulla modalità di distribuzione dei pasti ” non sono in grado di rispondere perciò non sono soddisfatto
- migliorare la qualità del cibo, le modalità di preparazione e di distribuzione.
- Varietà di pietanze e cibi adatti ai bimbi molte verdure e secondi non sono adatti ai bambini
- "giovedì 11/10 è stato proposto gelato invece dello yogurt indicato a menù.
- la castellana prevista il giorno dopo il prosciutto cotto è una ripetizione.
- il risotto allo zafferano è stato previsto per il giovedì 11/10 e di nuovo il martedì 16/10.
- Venerdì 19/10 non sono previste verdure (come contorno c'è una purea di patate, ovvero carboidrati, e come primo pastina in brodo).
- sul portale del comune è possibile porre delle domande, ma non si ricevono risposte. inoltre sarebbe utile avere a disposizione proprio sul portale l'elenco dei referenti per la

mensa, al fine di convogliare loro eventuali domande o richieste. ad oggi non sono a conoscenza dei referenti, ma solo dell'esistenza di questa commissione (tramite il passaparola).

- alla domanda 'Le problematiche esposte in Commissione Mensa , se ritenute fattibili ai sensi delle norme sanitarie e alle diete, sono state affrontate ed evase con soddisfazione?' ho risposto per niente, in realtà non è applicabile al mio caso."
- "Il compito della scuola è educare. Educare ad una corretta alimentazione significa far conoscere che esistono diverse soluzioni non solo pasta al pomodoro e patate.
- Il menù colorato fatto lo scorso anno è una bella iniziativa ma forse andava supportata con qualcosa che raccontava bene so bimbi cosa trovavano nel piatto...magari il giorno prima si potevano far avere alle maestre le verdure crude che avrebbero incontrato il giorno dopo i bimbi in modo da prepararli un po'.
- Pertanto sarebbe importante inserire più varietà di primi ad es vellutate di legumi (che i bambini di solito mangiano) con riso o pasta, pasta con verdure stagionali (riso e piselli, pasta con cavolfiore.....) e bei risotti, secondi con legumi (polpette o farinata o legumi ben cucinati ) evitare l'insalata d'inverno che anche se costa poco non piace.
- La pasta e il riso (poco presente) dovrebbe essere almeno semintegrale, riducendo così l'apporto di farina 00...grande veleno del nostro tempo.
- Esistono anche altri cereali...l'orzo nelle minestre potrebbe anche piacere o nelle insalate fredde estive.
- Sarebbero da inserire delle macedonie stagionali magari che piacciono di più del singolo frutto.
- Succhi di frutta e Dolcino a fine pasto NON sono né educativi né necessari....il cioccolato non fa male ma magari altre cose si.
- La frutta a metà mattina non dovrebbe essere un'eccezione darà dalla disponibilità di maestre e frutta avanzata ma una abitudine.
- Assolutamente da ridurre la carne. ...la castellana è un abominio da un punto di vista nutrizionale!!
- la salsiccia di maiale e il prosciutto cotto, in quanto alimenti non salutari, sarebbe da togliere
- Ovviamente inserendo più legumi si potrebbe limitare la carne a una massimo due volte come semplice carne (quindi evitando castellana e salsiccia).
- Una nota particolare e grave a parere mio è la non tracciabile della carne. Il menù è Bio se non erro eccetto per la carne. ....quindi abbiamo carne piena di antibiotici proveniente da dove non si sa per questi bambini?

- Queste note trovano conferma nelle linee guida dell OMS che raccomanda esattamente quanto scritto sopra.
- Le porzioni mi è stato segnalato sono un po piccole. ....sarebbe da verificare anche questo.
- Capisco che lo scoglio spesso più grande siamo noi genitori....per questo,secondo me, attenendovi di più alle linee guida dell OMS e al ruolo educativo intrinseco della scuola vi potere rendere più forti alle critiche cui, togliendo carne e patate x aggiungere una pasta con verdure, andrete sicuramente incontro.
- Segnalo che ristorazione Milano da qualche anno ha attivato un menù qualitativamente alto riducendo la carne x dar spazio a cereali e legumi diversi.
- Grande punto di riferimento sono gli studi del Dott Berrino Franco che da anni e anni, oltre ad occuparsi di tumori, si batte x far conoscere una sana ed equilibrata alimentazione.
- Molto apprezzato questo questionario e la possibilità finale di dire la propria opinione.
- La dietista so che fa sempre i salti mortali x accogliere e soddisfare le nostre richieste. Grazie.
- Aumentate le porzioni ai bambini e diminuite il costo dei pasti...
- L'unica pecca è il costo di 5,30 euro. A quanto ne so io, poi posso sbagliarmi, non esiste uno scaglione intermedio (di reddito) in cui uno può pagare di meno.
- Evitare condimento aceto nelle insalate perché non tutti i bambini gradiscono l'aceto, tra cui mia figlia che seppur adora l'insalata non la mangia mai per questo motivo che sinceramente trovo assurdo!! Altro punto è la frutta che non mangiano in mensa, non la portano mai a casa ed invece bisognerebbe darla comunque in quanto è pagata. Ultimo punto i legumi quasi assenti nel menù.
- Per invogliare i bambini a mangiare le verdure proporrei delle polpette di verdure o dei flan di verdure. Pochissimi bambini mangiano fagiolini, cavolfiori o broccoli.
- Cibi più adatti ai bambini, aumentare la qualità che solitamente è molto scarsa, cibo sovente freddo.
- Sugeriamo di trovare il modo di far arrivare i piatti più caldi . La frutta spesso non è fresca
- Mia figlia Segue una dieta priva di proteine del latte. In sostituzione ad alimenti che le contengono, ad esempio lo yogurt, il gelato o il budino, praticamente sempre le viene fornita la frutta. Credo sia carino e gentile per la bimba, invece, fornirle dei cibi più simili possibile, esistendo in commercio tali prodotti (es. budino o gelato di soia). Sarà comunque mia premura parlarne con la dott.ssa Goglino. Grazie

- Troppa carne all'interno del menù. Inserirei più legumi e non mischiere le proteine. Se c'è carne per secondo è inutile fare una minestra di legumi per primo.
- Gradirei l'uso della carne biologica
- La carne non è biologica.
- Preferivo la ditta appaltatrice precedente
- "A volte si potrebbe dare il bis del primo o secondo tenendo conto che alcuni bambini non mangiano tutto il pasto completo.
- Inoltre la pizza è poco cotta e alta risulta così non molto digeribile. "
- "Non mettere fretta ai bambini.
- Dare lo stesso cibo a tutti.
- Rispettare i tempi di cottura
- Migliorare la qualità del cibo puntando sulla freschezza e alimenti biologici
- Mio figlio sempre che mi dice che la insalata non è fresca....le verdure sono sporche
- Bastoncini di pesce immangiabili, polpette con grasso
- Proporrei più varietà, soprattutto per quanto riguarda i secondi piatti, introdurrei più legumi e meno carne.
- Il recupero della password DEVE essere possibile on line. È assurdo che si debba andare a recuperarla presso gli uffici comunali il martedì e giovedì dalle 9 alle 12.
- Poca attenzione al bilanciamento....non è assolutamente concepibile che in 1 solo pasto venga somministrato pasta con legumi, carne e patate come contorno. Sto per provvedere a reclamo con intervento Asl.
- Abbinare i cibi meno graditi ai bambini a quelli che maggiormente piacciono, in modo tale che ogni giorno mangino almeno una portata.
- Mettersi di più dalla parte dei bambini. Migliorare la qualità degli alimenti, prestare più attenzione alla cottura.
- Il sito è poco intuitivo, si potrebbe migliorare.
- Gli affettati proposti tipo la bresaola ritengo debbano essere rivisti: a volte sono duri o troppo filosi, mentre dovrebbero essere più teneri e morbidi
- "La cosa migliore sarebbe avere una mensa interna alla scuola in maniera di garantire la freschezza e aumentare di conseguenza l'appetibilità del pranzo.

- Dalla pasta alla frittata alla carne risulterebbe tutto migliore indipendentemente dalla provenienza delle materie prime
- L 'unica cosa sulla quale burro dei dubbi sono le insalate di verdura che forse sono ancora un po' precoci per dei bambini di tre anni. "
- Evitare cibi difficilmente graditi (insalata, costine), evitare di servire l'insalata sulla carne, consentire di prendere secondo senza contorno o primo in bianco senza condimento, introdurre più spesso la pasta fresca ripiena, garantire cibi più caldi, fornire acqua in bottiglia.
- La pasta tutta appiccicata con un cucchiaino di sugo non va bene, spinaci semi congelati all'interno, dosi molto limitate per chi va a mensa nel secondi turno....
- In caso di intolleranze alimentari, sarebbe opportuno che la Ditta erogatrice del servizio mensa ampliasse l'offerta alimentare alternativa (Es. In caso di barretta al cioccolato al latte non accessibile agli intolleranti ai latticini, potrebbero introdurre le barrette al cioccolato fondente, tra l'altro, per tutti, visto che sono anche più salutari, oltre al fatto che, diversamente, il bambino avverte un senso di esclusione quasi punitivo, causa mancanza di alternative alla pari oppure yogurt di soia, gelati di soia, formaggi di pecora o capra o altro, in base alle diete).
- Avere maggiori disponibilità per il bis delle pietanze maggiormente appetibili; favorire i legumi (ad esempio la farinata) e consentire un uso proporzionato dei condimenti aggiuntivi; desiderata: polpette al sugo e pasta al pesto.
- "La pasta a volte arriva scotta, a volte molto al dente.
- Rendere le verdure più invitanti.
- Gli affettati (soprattutto bresaola e crudo) molto secchi e asciutti.
- Variare con la frutta, non quasi sempre mela."
- "La pasta viene servita a volte fredda, a volte scotta o cruda e appiccicata.
- Il secondo secco
- La frutta non è lavata e ammaccata."
- Abbassare la tariffa. € 5,30 è molto costoso
- Pasta dura, cruda o scotta e servita fredda. I secondi (piatti caldi) serviti freddo o secchi. La verdura a volte non è proprio presentabile e la frutta alcune volte viene consegnata marcia oppure acerba
- Mio figlio/a mi chiede spesso di poter mangiare a casa. ..



- Purtroppo ,lavorando, non si può fare. Tanti mangiano a casa perché il cibo non è gradito quasi da tutta la scuola ! Non è certo una bella cosa
- Menù obsoleto, poca varietà
- Menù ripetitivo e non sempre adeguato alla stagione in corso. Scarsa se non bassa qualità del cibo. Troppa pasta e carne, pochi minestrone/passati di verdure, pesce di bassa qualità e poco appetitoso. Da rivedere completamente il menù inserendo più cibi freschi e molto meno cibi congelati...
- "Avete l quota più alta di altri comuni esempio a Vinovo pagano quasi 1€ in meno e la qualità e buona
- Rivoli non è il paese dei balocchi
- Con tutti i locali dismessi si potrebbero creare più centri mensa fresca affinché la distribuzione sia più veloce e il Precotto scadente
- Se continuate così faremo tutti il pasto domestico ...
- Eliminerei i pasti surgelati e curerei la qualità degli alimenti. Avrei evitato di abituare i bambini al dolcetto dopo il pasto
- Menù non equilibrato, troppi primi, da migliorare l'appetibilità dei piatti. Quanti bambini mangiano insalate?
- "Sarebbe utile tenere in considerazione che i bambini non spesso mangiano il pasto completo (anche se dovrebbe essere così come buona abitudine) di conseguenza si potrebbe cercare di avere una maggiore quantità sul primo o il secondo In modo tale da non lasciarli con la ""fame"".
- Inoltre la pizza che veniva servita Fino all'anno scorso era troppo alta di conseguenza cruda dentro e il pomodoro un po' acidulo e poco digeribile. Grazie per l'attenzione. "
- Attenzione alla freschezza (cibi freschi di colore e odore sospetti), alla varietà/presentazione, alla cottura/temperatura dei cibi (pasta troppo cotta o cruda, pasti che arrivano freddi etc) e soprattutto all'igiene (a volte sono stati trovati "corpi estranei" nei piatti)!!
- sostituzione di qualche primo piatto di pasta con piatti unici (cus cus, quinoa, cereali vari con verdure)
- Le mie figlie mangiano tutto e di gusto. Gradirei sughi un po' variati rispetto al solo pomodoro e bianco, compatibilmente con le disponibilità stagionali
- Più varietà nei primi. Non sempre pomodoro o bianco
- secondi semplici, verdure che piacciono ai bambini, frutta a pezzi e non intera.

- Usare prodotti freschi
- Non ritengo corretto che venga dato lo yogurt o la barretta di cioccolato al posto della frutta
- Ci andrebbe più varietà nella dieta e più qualità! Beh il top sarebbe avere una cucina presso ogni scuola per evitare il precotto!
- Più verdure cotte/ minestre e meno insalate e verdure crude che notoriamente i bambini non mangiano.
- Vorrei di nuovo i bollettini con i pagamenti!
- La qualità della materia prima è della cottura
- Più pesce, meno olio in generale
- Cibo meno scotto , più varietà
- Cibi non troppo elaborati e attenzione al fatto che i cibi si ammosciano durante il viaggio fino a scuola. Quando capita che si prende la presenza del bambino x il giorno successivo e poi il bambino non va x imprevisto, dispiace dover pagare lo stesso quando non si è usufruito del servizio. Provare a trovare una soluzione a questo problema. Grazie
- Purtroppo spesso i piatti sono freddi scotti e la frutta molto acerba..e a volte nn fresca.
- Eliminare i tortini di verdure
- La qualità dei cibi non è sempre delle migliori prediligere cose a km 0 soprattutto le carni €5 al giorno è vero che non sono tanti ma non sono nemmeno pochi perciò un po' più di selezione Nella qualità
- Cambiare totalmente il menù e dare da mangiare qualcosa di diverso e più buono non minestra passate di verdure ecc...e che i pasti siano conditi non asciutti
- Manca frutta e sempre insalata
- "Troppi alimenti di origine animale , la carne è troppo presente nell' arco della settimana e pochi sono i legumi proposti, inoltre la pasta e il riso sono sempre raffinati bisognerebbe introdurre più alimenti semi o totalmente integrali
- Suggestirei anche l'inserimento di altri cereali tipo farro, orzo, ecc
- Oltre a essere genitore sono insegnante in una scuola primaria di Rivoli e quindi sono molto a conoscenza della situazione mensa
- Un altro aspetto che desidero mettere in luce è quello economico nella fascia ultima della mensa rientrano quelli che hanno l'isee da 20000 in su, credo che bisognerebbe

pensare a una ulteriore fascia per differenziare il ceto medio borghese da quello proprio ricco, molto presente nel territorio rivolese

- **Cibo spesso freddo e poco**
- **A mio avviso e di altre persone si mangia malissimo i pasti sono sempre freddi poco cotti il servizio è scarso**
- **Cibo più controllato senza insetti dentro o bulloni, piatti un po' più abbondanti.**
- **Variare di più durante il mese i pasti**
- **Migliore qualità materie prime.**
- **Modalità di pagamento negate per chi possiede Banco Posta. Preferivo Bonifico Bancario o Bollettino postale. Ho difficoltà ad essere puntuale nei pagamenti in quanto non posso usufruire del bancomat, carta di credito, Mav. Le farmacie hanno orari brevi per questo servizio.**
- **"Migliorare il condimento dell'insalata**
- **Evitare sprechi dosando le porzioni in funzione delle richieste dei bambini rispetto ai vari cibi**
- **Evitare la castellana**
- **Rendere più visibile la figura del rappresentante dei genitori della commissione mensa, magari aggiungerne uno, c'è poca comunicazione."**
- **Variazione del menù più frequente**
- **Buongiorno. Riferiscono quantitativi scarsi sia alla scuola materna che alla primaria (ho un figlio in prima elementare e una al primo anno di asilo). Vorrei che anche la carne (sia bianca che rossa) provenisse da allevamenti bio. Gradirei più legumi. Inoltre, a mio avviso, viene proposto troppo pomodoro. Pasta al sugo, contorno o pizza nella stessa settimana. Cordiali saluti**
- **Variare maggiormente il cibo scegliendo contorni costituiti preferibilmente da verdure crude, più affettati per esempio prosciutto cotto per sostituire il secondo, scegliere formaggio spalmabile con cui i bambini possano farsi dei piccoli panini**
- **La pasta integrale non turbe la cottura e la bresaola è meglio servirla con olio e limone**
- **Ho notato che non molti bambini gradiscono le polpette di verdure o il pesce ,in quanto arriva nei loro piatti troppo asciutti e quasi immangiabili, magari sostituire queste portate con altri menù o fare in modo che nn rimangano troppo asciutti.**
- **Vorrei che il rappresentante scolastico della Commissione Mensa potesse effettuare controlli a sorpresa in mensa più volte nel mese**

- "Sarebbe utile avere la possibilità di poter scegliere, settimanalmente, il menù per il proprio figlio.
- Consiglierei dei menù più indicati per i gusti dei bambini e meno dietetici.
- Il cibo (pane, frutta, yogurt) che il bimbo non mangia sarebbe corretto che venisse fatto un sacchetto e dato ai genitori, visto che viene pagato."
- Cibo e sempre freddo quasi mai caldo e non gustoso .giudizio negativo
- "Variare maggiormente il menù, soprattutto secondo e contorno. Evitare salumi affettati crocchette e bastoncini, cibi che non reputo salutari e aumentare il pesce.
- "Preferirei un costo per bimbo bloccato a 3 euro ciascuno senza considerare il modello ISEE.
- Le famiglie con più figli pagherebbero meno di tre euro dal secondo figlio in su"
- Troppo costosa, non vale i 5,3
- Proporrei di trovare modalità diverse di preparazione di contorni (ad esempio di carote e zucchine) per renderle più appetibili e quindi apprezzabili dai bambini
- "Per evidenti ragioni di SICUREZZA dei bambini, non proporrei la carne con lo SPIEDINO DI LEGNO.
- Migliorerei la preparazione di alcune verdure cotte come spinaci, zucchine, carote, che sembrerebbero generalmente insipide.
- La bresaola sembrerebbe di difficile masticazione poiché tagliata spessa e presentata con fette sovrapposte e appiccicate le une alle altre"
- Attenzione alla qualità viene servita salsiccia VIOLA, macedonia con acqua, pasta cruda...inoltre non si possono servire spiedini alla materna e alle elementari perché c'è il rischio di infilzare qualcuno. Basta con le minestre anche quando fa caldo!!!
- Cibo fresco e caldo
- migliorare la qualità e la distribuzione dei pasti che sono sempre serviti freddi
- Tutto fresco e pulito x i bambini
- Aumentare la quantità dei pasti, usare un condimento proporzionato alla quantità del cibo ,
- "Buongiorno, premetto che mia figlia non è una bambina che si lamenta facilmente e che sono consapevole che certe cose non le mangia (neanche a casa) e che certi cibi piacciono di più come vengono fatti a casa che alla mensa e viceversa.

- Detto questo, ci siamo trovati meglio con l'azienda precedente a questa, dove sia la varietà che la qualità erano di altro tipo. Prima non mi ha mai espresso opinioni negative mentre già dall'anno scorso sì. "
- Non associare secondo freddo a contorno caldo tipo mozzarella e purea grazie
- No agli spiedini, salsiccia fucsia..., la macedonia è stata definita brodaglia immangiabile... no prosciutto crudo e bresaola x rischio soffocamento.
- La pasta è parecchio cotta, il pomodoro utilizzato è di origine cinese, fare dei ragu, pasta con le vongole, il secondo il sapore è buono, ma il pollo è parecchio spesso e quindi non ben cotto. In sostanza facciamo 4 cose ma fatte bene , si mangia meglio alla Caritas.
- Mia figlia richiede una maggior varietà nei primi se possibile, lamenta pasta spessissimo in bianco.
- Il contorno di verdure è freddo visto che viene mangiato per secondo , le omelette creano qualche problema di digestione ai bambini e mal di pancia .....
- Materia prima di migliore qualità

17.12.2018

Funzionario Servizi Educativi e Prima  
Infanzia  
Lorella Rossi

Il Dirigente Direzione Servizi alla Persona  
Arch. Marcello PROI