



CITTÀ DI RIVOLI

Città di Rivoli

Corso Francia 98 – 10098 Rivoli (TO) – Tel. 011.9513300

comune.rivoli.to@legalmail.it

C.F./P. IVA 00529840019

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION - SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

ANNO SCOLASTICO 2022/2023

In esecuzione dei contenuti della "Carta del servizio di ristorazione scolastica", approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 200 del 07/07/2022, **dal 13/07/2023 al 15/09/2023** è stata condotta un'indagine di *customer satisfaction* sul servizio di refezione scolastica delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado della Città di Rivoli. Il questionario è stato indirizzato alle famiglie degli utenti che hanno fruito del servizio di refezione scolastica (scuole infanzia, primaria, secondaria di I grado) nel corso dell'anno scolastico 2022/2023. La ricezione delle risposte è avvenuta attraverso un link dal quale i genitori hanno avuto accesso ad un questionario online anonimo, senza richiesta di apposizione di alcun dato anagrafico, firma, indirizzi e-mail né numeri di telefono. Il link di accesso al questionario è stato trasmesso agli utenti iscritti al servizio di ristorazione scolastica nell'anno scolastico 2022/2023 (scuole infanzia, primaria, secondaria I grado) tramite estrazione massiva degli indirizzi email rilasciati al momento dell'iscrizione al servizio, attraverso apposita funzione prevista dal programma gestionale:

- **utenti refezione infanzia 679 invii;**
 - **utenti refezione primaria 1509 invii;**
 - **utenti refezione secondaria 34 invii.**
- Totale: 2222 invii**

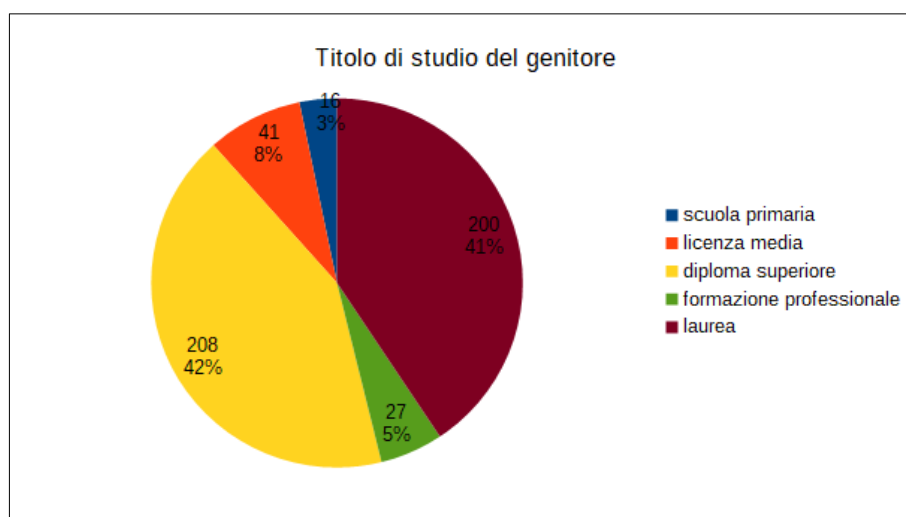
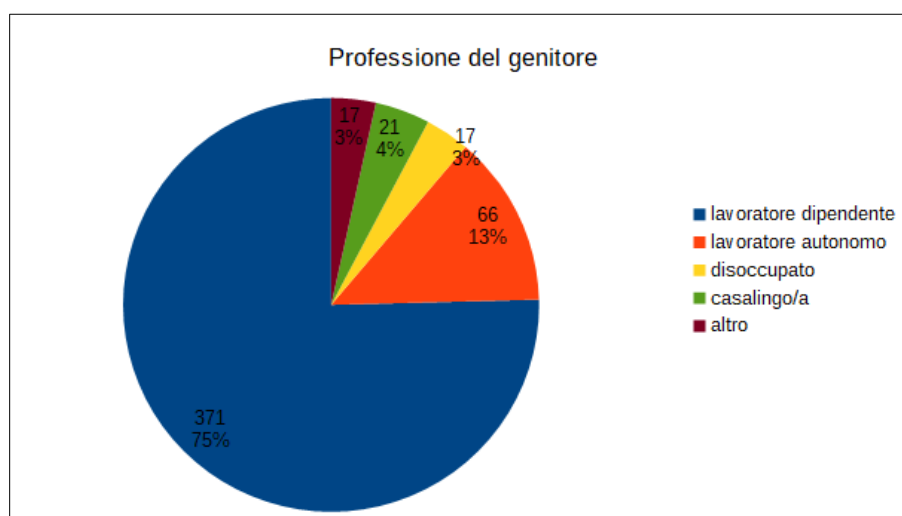
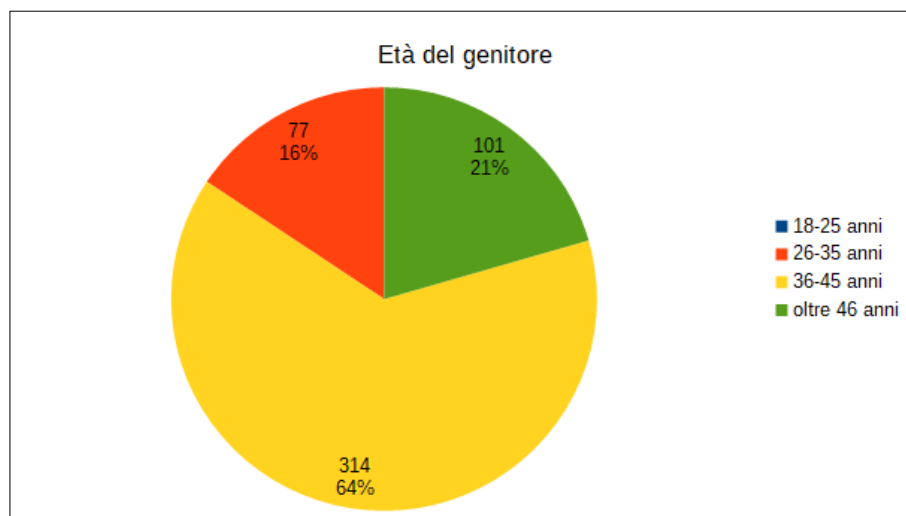
Il link di accesso al questionario, con opportuna informativa riferita ai destinatari e alle modalità di compilazione, è stato pubblicato tramite una "news" in evidenza sul sito web istituzionale del Comune, nonché trasmesso per opportuna conoscenza e condivisione alla Direzioni Didattiche degli Istituti Comprensivi del territorio comunale e ai rappresentanti dei genitori in carica, nominati in commissione mensa per l'anno scolastico 2022/2023. La "news" pubblicata sul sito web è stata riportata in evidenza in data 29/08/23, comunicando contestualmente l'imminente termine della raccolta delle risposte al questionario.

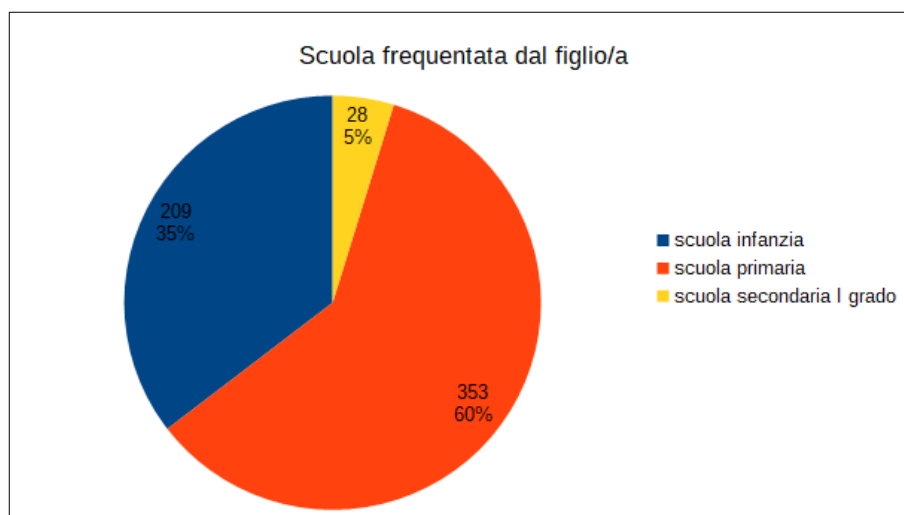
In data 15/09/23, al termine dell'indagine e della chiusura dell'accesso al questionario, risultavano acquisite le risposte da parte di **492** utenti, e nello specifico:

	Totale invii	Totale risposte acquisite	% risposte acquisite per ogni fascia	% popolazione
Invii effettuati	2222	492		22,14 %
Invii infanzia	679	209 *	30,78 %	26,55 %
Invii primaria	1509	353 *	23,39 %	
Invii secondaria	34	28 *	85,35 %	
*n.b. in caso di più figli frequentanti scuole diverse è stato possibile selezionare più risposte				

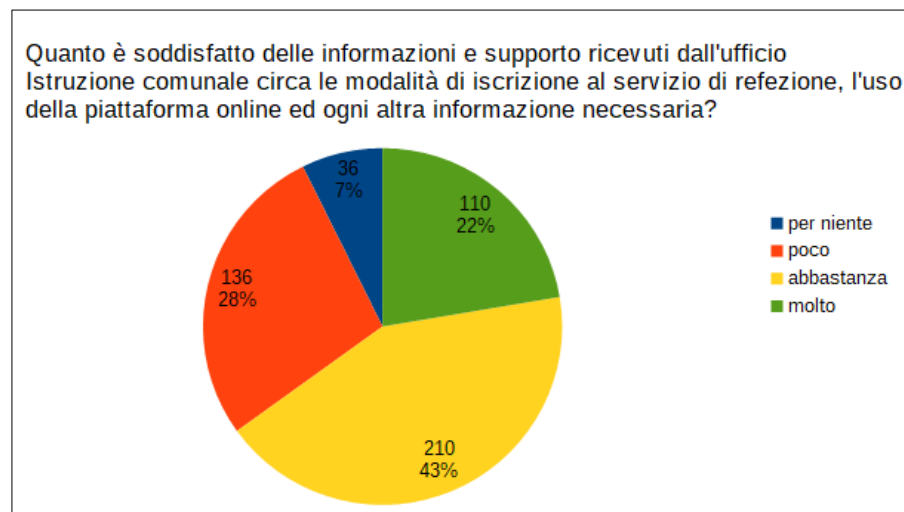
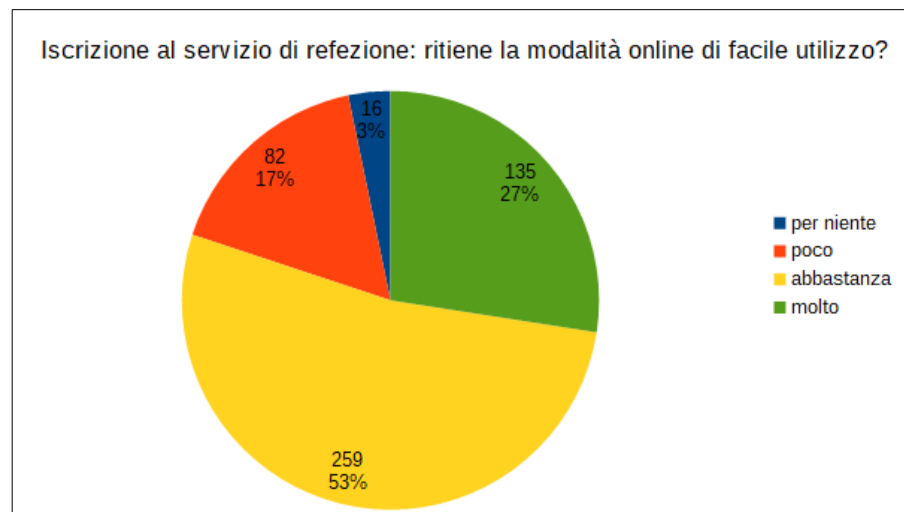
Si riporta di seguito l'analisi delle risposte pervenute.

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE - numero risposte (% arrotondate all'unità)

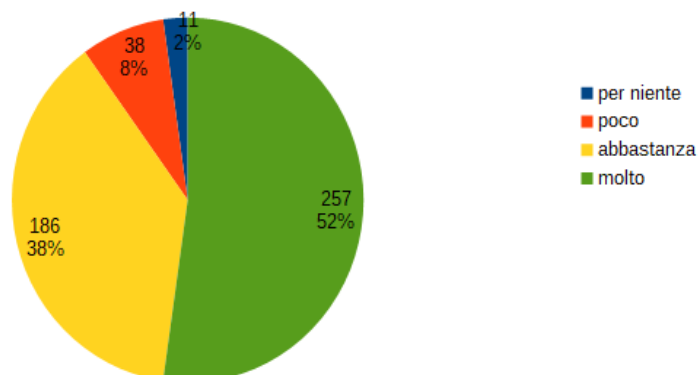




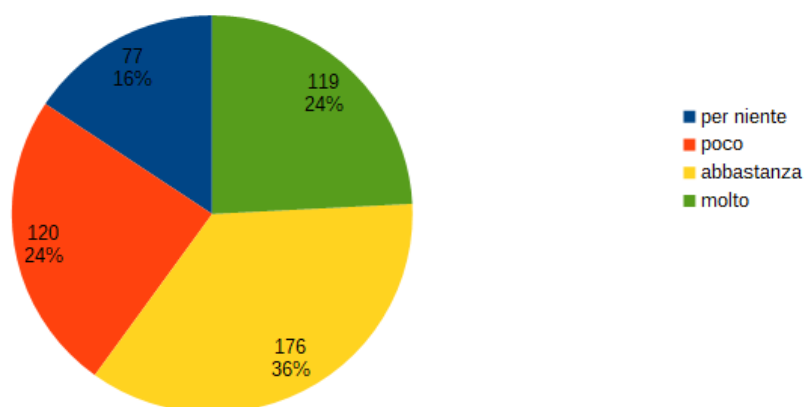
INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE - numero risposte (% arrotondate all'unità)



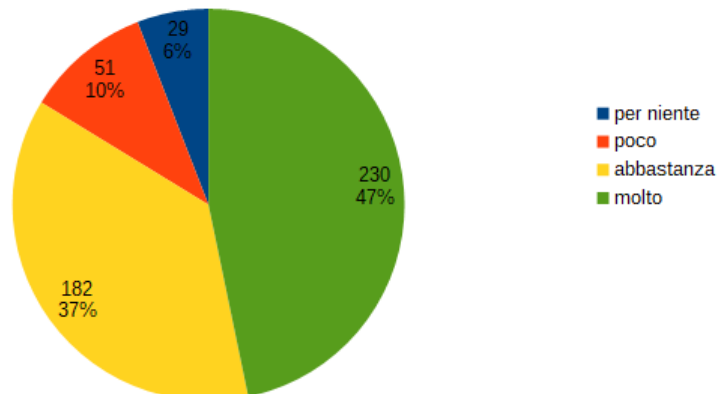
Quanto è soddisfatto delle modalità di notifica dell'avviso di pagamento del servizio di refezione (recapito di bollettino riferito ai pasti consumati con cadenza mensile tramite email ed app IO)?



Attestazione spese refezione scolastica sostenute ai fini della detrazione: ritiene la modalità online di facile consultazione?



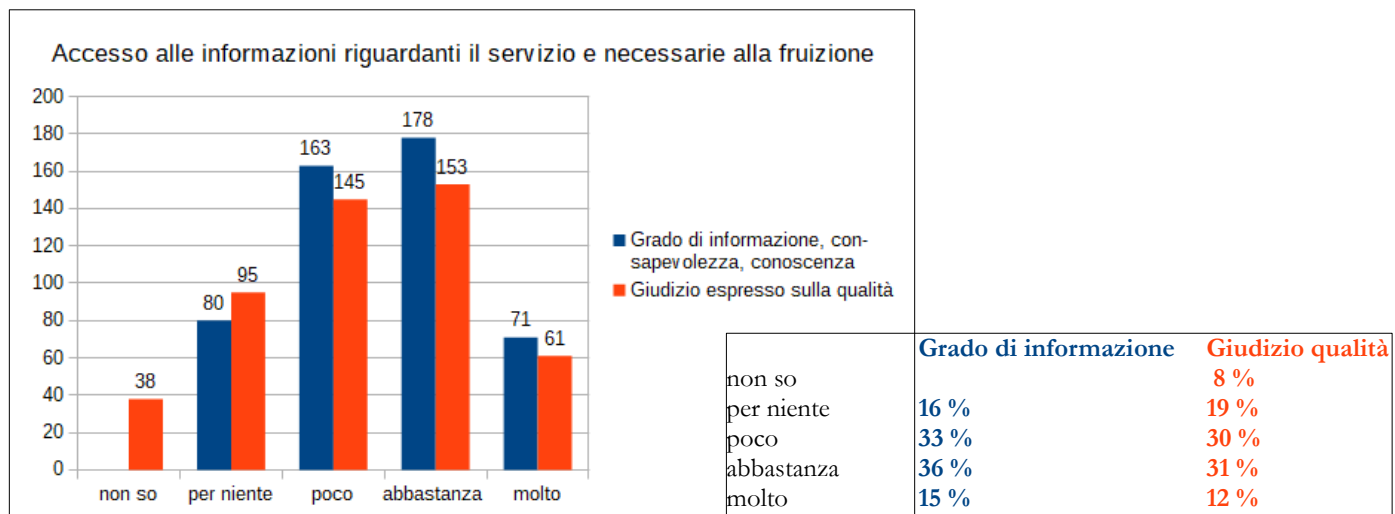
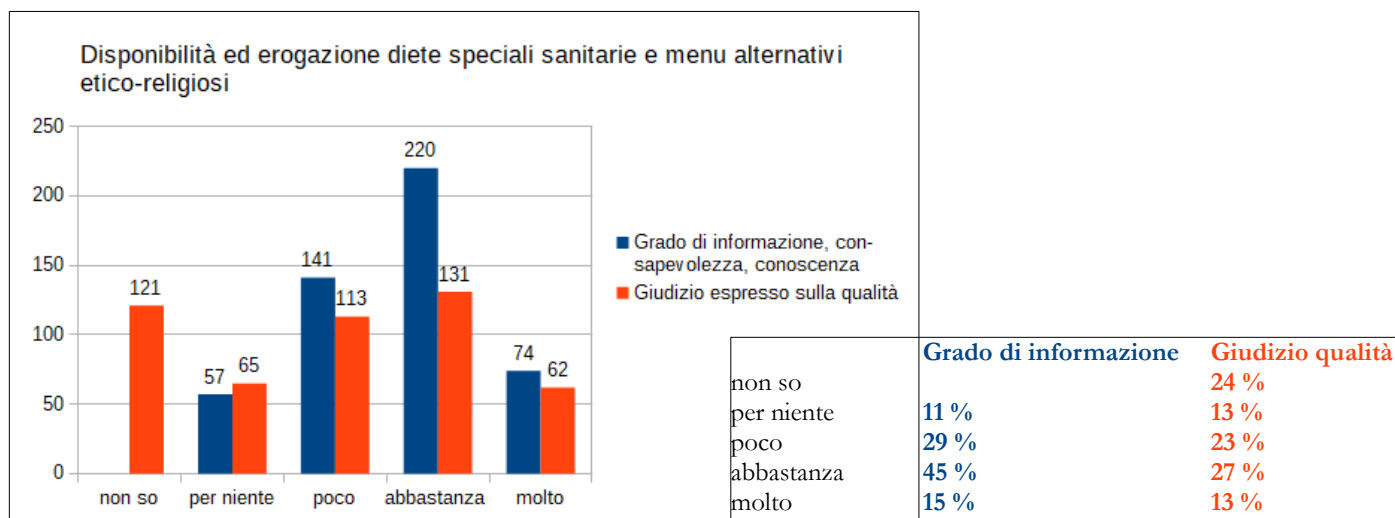
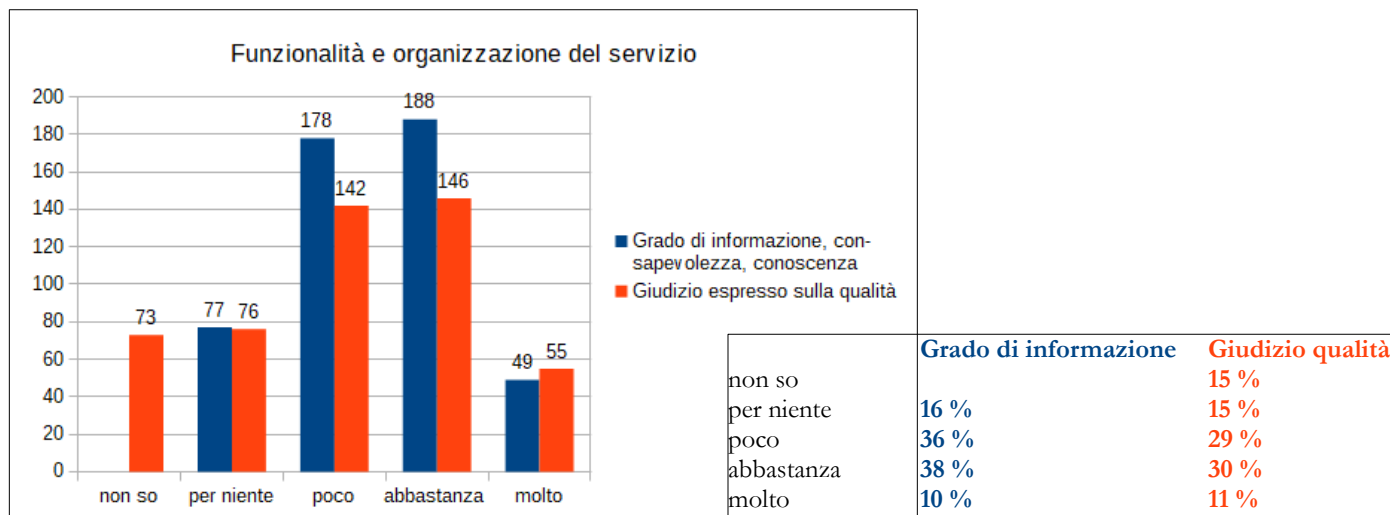
Quanto è soddisfatto delle modalità di pagamento del bollettino mensile (pagamenti online sito web del Comune, app IO, internet banking, canali PagoPA)?



FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO - numero risposte (% arrotondate all'unità)

Grado di informazione, consapevolezza e conoscenza auto-riferito dal genitore

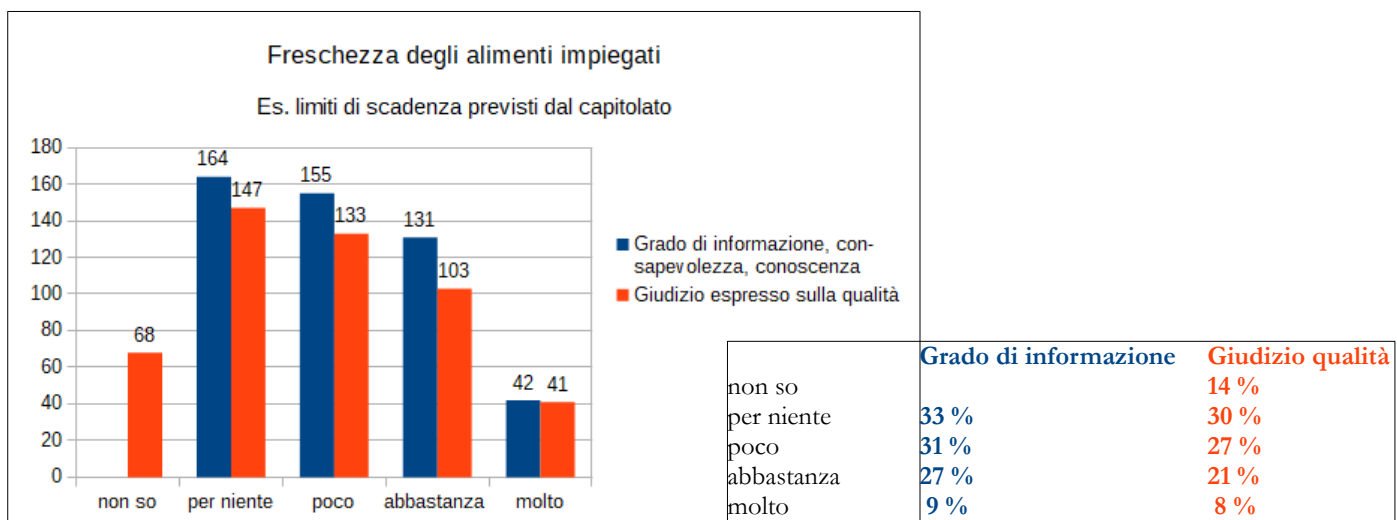
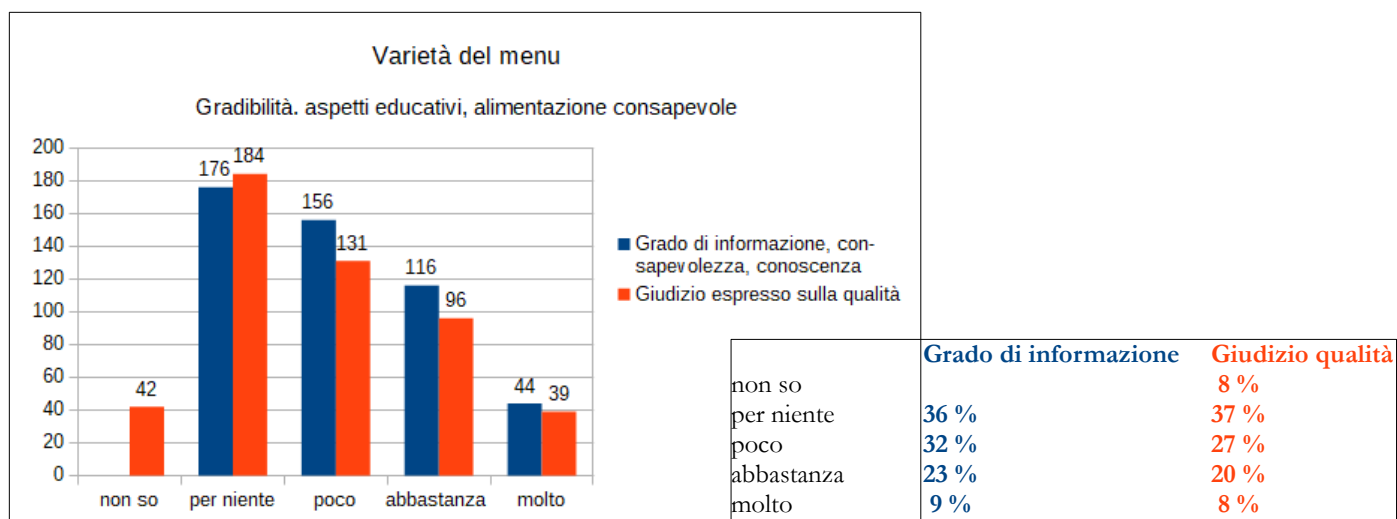
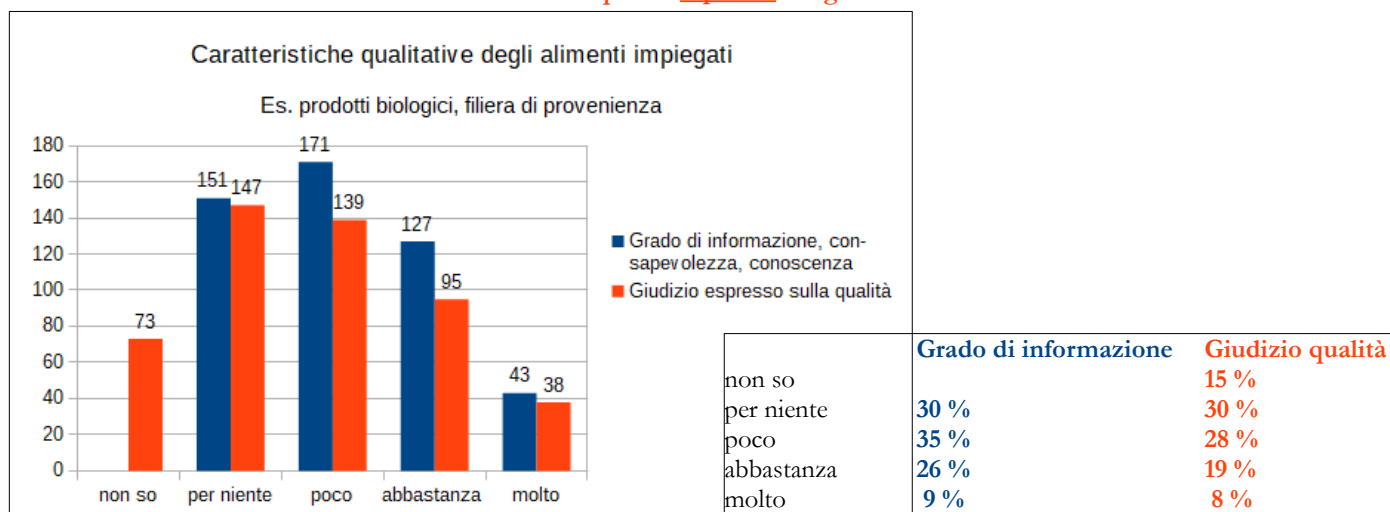
Giudizio sulla qualità espresso dal genitore



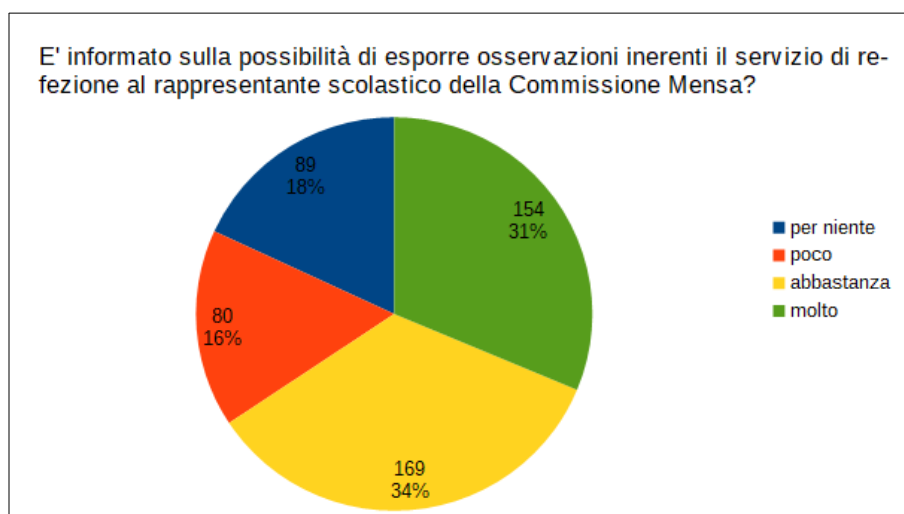
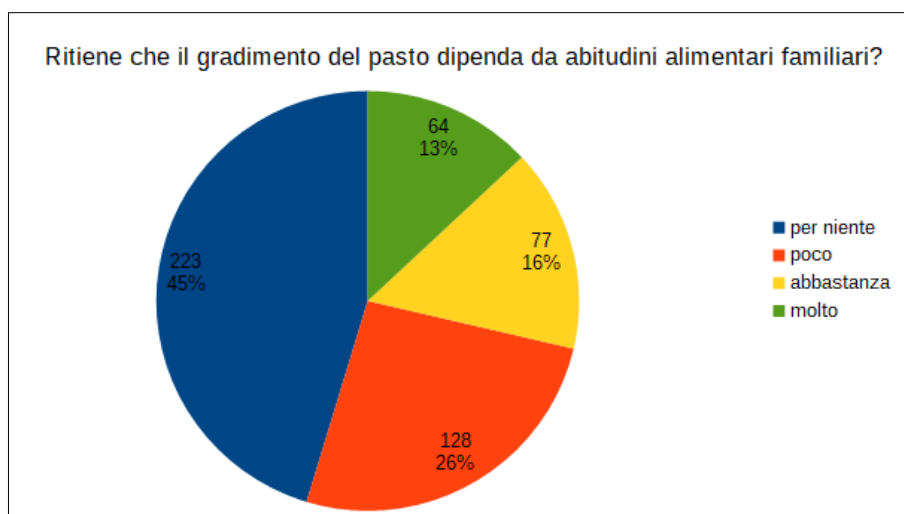
QUALITA' DEGLI ALIMENTI - numero risposte (% arrotondate all'unità)

Grado di informazione, consapevolezza e conoscenza auto-riferito dal genitore

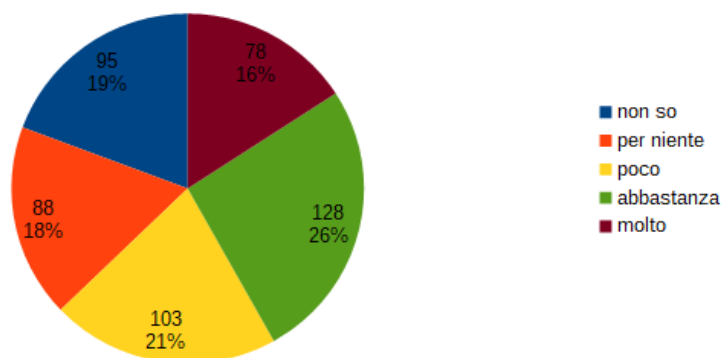
Giudizio sulla qualità espresso dal genitore



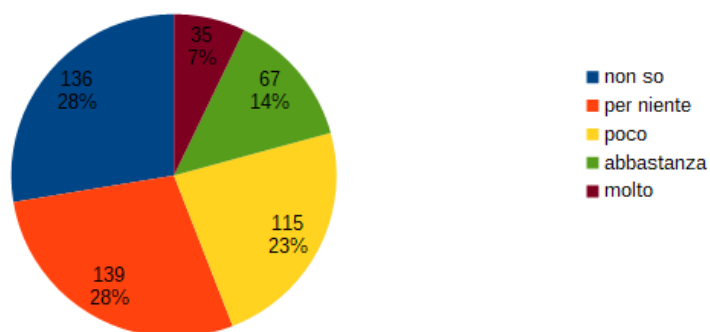
PERCEZIONI UTENZA - numero risposte (% arrotondate all'unità)



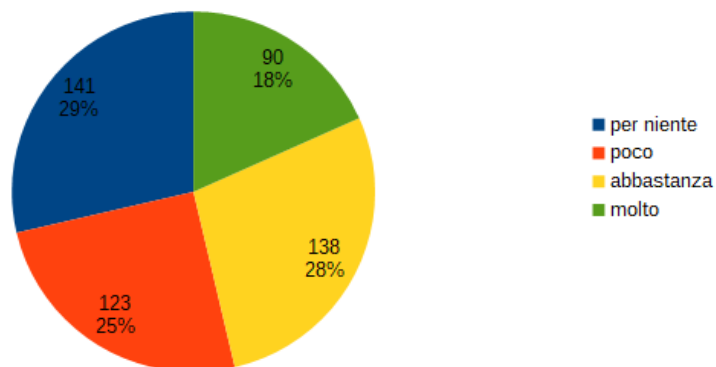
Ritiene che i rappresentanti scolastici della Commissione Mensa abbiano facilitato il contatto e la disponibilità quali intermediari tra l'utenza e il Comune?



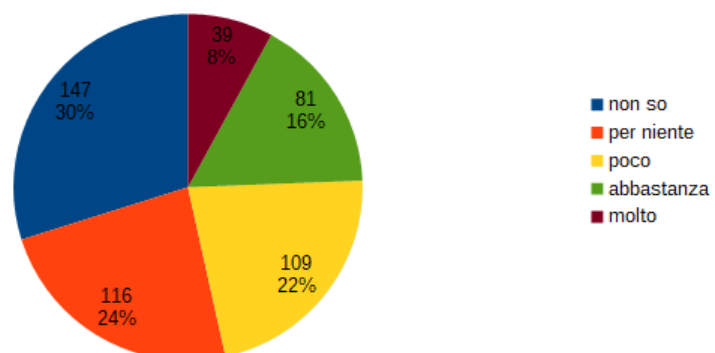
Le problematiche esposte in Commissione Mensa, se ritenute fattibili ai sensi delle norme sanitarie e alle diete, sono state affrontate ed evase con soddisfazione?



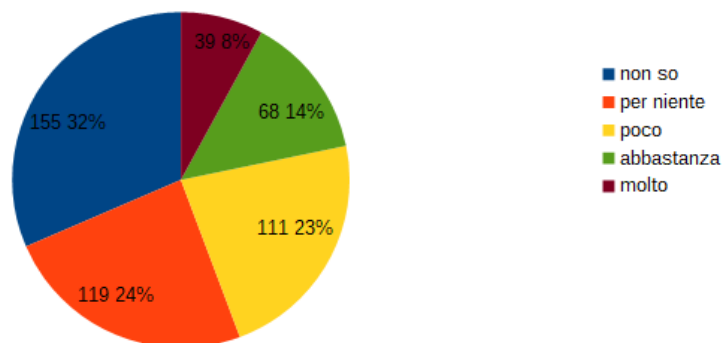
E' informato sulla possibilità di esporre osservazioni inerenti il servizio di refezione all'ufficio Istruzione comunale?



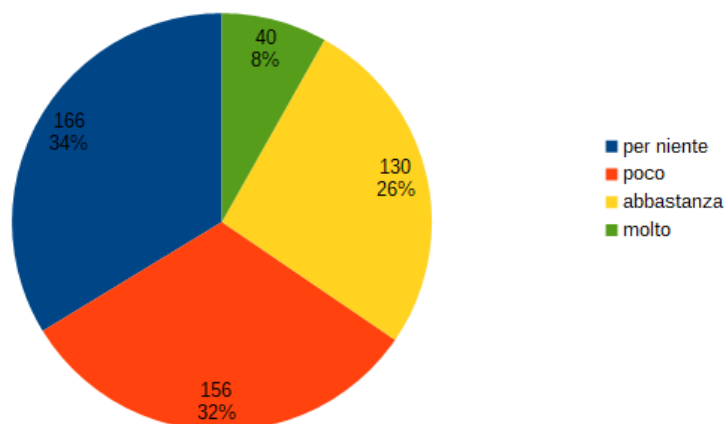
Ritiene che l'ufficio Istruzione comunale abbia facilitato il contatto e la disponibilità quale intermediario tra l'utenza e la Ditta fornitrice del servizio?

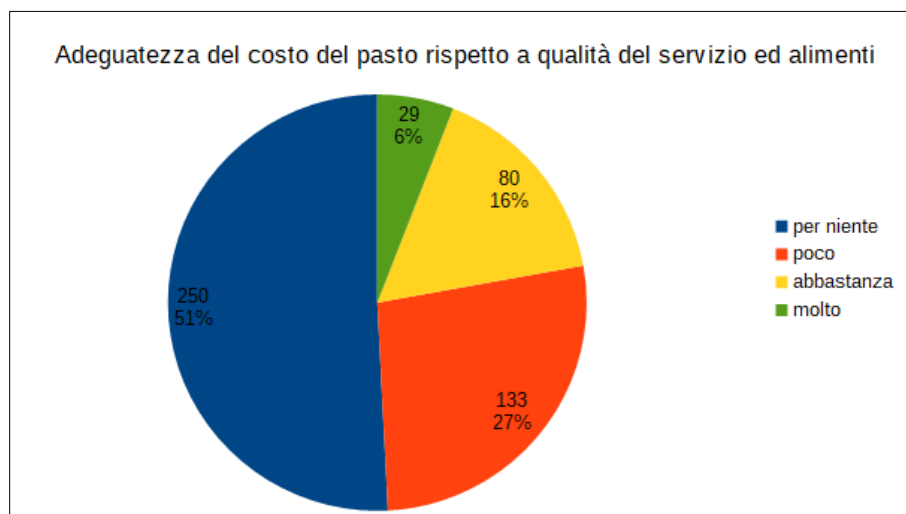


Le problematiche espresse all'ufficio Istruzione comunale, se ritenute fattibili ai sensi delle norme sanitarie e alle diete, sono state affrontate ed evase con soddisfazione?



Nel complesso si ritiene soddisfatto del servizio di refezione scolastica?





SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI

Si riassume di seguito per sommi capi il contenuto della sezione "suggerimenti/osservazioni", inseriti opzionalmente dagli utenti (n. **178** risposte inserite su 492 questionari da 2222 invii = **8%** della popolazione) nella sezione finale del questionario, con corrispondente commento.

- ***Varietà del menu, quantità, qualità e adeguatezza degli alimenti proposti per fascia di età:***
 - I menu scolastici sono redatti in ottemperanza alle linee guida elaborate dagli Enti competenti in materia, fondate sull'evidenza in tema nutrizionale e di sicurezza alimentare. Le previsioni dei documenti ufficiali riguardano la qualità delle scelte adottate (tipologia di alimento, frequenza settimanale o mensile) e la quantità delle porzioni (grammature) previste per le fasce di età servite (infanzia, primaria, secondaria/adulti);
 - Le variazioni al menu sono proposte, discusse e concordate in occasione delle riunioni periodiche della commissione mensa;
 - Eventuali difformità qualitative riferite agli alimenti serviti (es. cotture, maturazione frutta, riscontro di corpi estranei..) possono essere riscontrate dall'Ufficio Istruzione comunale in occasione dei controlli (effettuati senza preavviso) durante la distribuzione in refettorio, e possono sempre segnalate all'Ufficio comunale dai rappresentanti in commissione mensa dei docenti, dai rappresentanti dei genitori (per segnalazioni raccolte o in occasione dei loro sopralluoghi). Le segnalazioni vengono sempre sottoposte a verifica e richiesta di controdeduzioni da parte della Ditta aggiudicataria. Si ricorda che per ogni riunione della commissione mensa viene redatto un verbale che viene successivamente trasmesso a tutti i rappresentanti della commissione (genitori e docenti) per opportuna condivisione con l'utenza;
 - La presenza di primi piatti in brodo (n. 2 volte a settimana nel periodo invernale e n.1 volta nel periodo estivo) richiama quanto previsto dalle suddette linee guida;
 - Varietà della frutta: il capitolato prevede la fornitura di n. 3 varietà di frutta settimanali da parte della Ditta aggiudicataria. Alcune ripetizioni possono essersi verificate nei periodi di scarsa reperibilità di prodotti stagionali idonei alle caratteristiche merceologiche richieste (biologici km0/nazionali) soprattutto nel periodo tardo-primaverile. **Dal mese di dicembre 2023 viene predisposto un report mensile della frutta distribuita, il quale viene trasmesso ai rappresentanti della commissione mensa per opportuna condivisione.**

L'ultimo report ha evidenziato garanzia di rotazione settimanale di mele, clementine, banane, arance, oltre al dessert settimanale previsto dal menu;

- Condimento con aceto: per alcuni plessi scolastici, in occasione delle riunioni della commissione mensa, è già stato richiesto e disposto di non utilizzarlo per il condimento generale delle insalate, bensì di lasciarlo a disposizione degli insegnanti in refettorio per poterlo aggiungere solo a chi eventualmente lo richieda;
- Per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche degli alimenti serviti (prodotti biologici, provenienza nazionale, filiera...), e le motivazione normativa alla base della richiesta di determinati prodotti (es. biologici) si rimanda all'apposita sezione della "*Carta del servizio di ristorazione scolastica*", pubblicata sul sito web del Comune di Rivoli (**Aree tematiche >Asili nido, scuola, educazione>Refezione e trasporto scolastico>Carta del servizio di ristorazione scolastica**), insieme al **monitoraggio degli indicatori di qualità** effettuato nell'anno scolastico 2022/2023 presente nella medesima sezione.

- ***Freschezza e sicurezza degli alimenti serviti:***

Anche le materie prime utilizzate per la produzione dei pasti sono sottoposte a controlli periodici da parte dell'Ufficio comunale presso la cucina centralizzata e presso i refettori scolastici. Il Comune si avvale inoltre della consulenza del Laboratorio Chimico della Camera di Commercio di Torino, al quale è affidata l'esecuzione di "audit" di carattere igienico-sanitario senza preavviso presso la cucina centralizzata e i refettori scolastici, nonché, tra l'altro, di analisi microbiologiche e chimiche sugli alimenti stessi. Le modalità e le frequenze di controllo e di analisi da parte di tutte le figure coinvolte sono dettagliate e pubblicate nell'apposita sezione della "*Carta del servizio di ristorazione scolastica*" sopra indicata.

- ***Temperature degli alimenti serviti:***

Gli alimenti consegnati ai plessi scolastici sono sottoposti a rigidi controlli riferiti alla conformità delle temperature degli stessi (**prodotti caldi >60°C, prodotti freddi (es. uovo sodo, formaggi) <10°C, verdure crude <15°C**). Gli alimenti caldi vengono allocati nei carrelli scaldavivande deputati al mantenimento della temperatura calda per tutto il servizio di distribuzione. Se in occasione dei sopralluoghi non si evidenziano anomalie sulla temperatura dei prodotti, il raffreddamento segnalato avviene presumibilmente durante il consumo da parte dell'utenza. Le operazioni di distribuzione avvengono dal carrello scaldavivande mantenuto a >80°C fino all'inizio dello sporzionamento. Eventuali riscontri di temperature non conformi ai valori soglia all'accettazione, prevedono l'alienazione del prodotto e la sostituzione dello stesso tramite nuova veicolazione dal centro cottura. Le procedure attuate dalla Ditta aggiudicataria prevedono inoltre la registrazione quotidiana di tutti i parametri su apposita modulistica. Tutti gli aspetti sono verificabili dai rappresentanti della commissione mensa in occasione dei sopralluoghi presso i refettori.

- ***Tariffe, costo del servizio e pagamenti:***

- Il costo del pasto è determinato da molteplici fattori (acquisto della materia prima alimentare e dei materiali accessori al pasto, operazioni di cottura, produzione e trasformazione presso la cucina centralizzata, veicolazione/trasporto ai terminali di somministrazione, distribuzione all'utenza..);
- Tutte le informazioni riferite alle tariffe del servizio, **includere le Deliberazioni riferite all'aumento delle tariffe originariamente previsto da settembre 2021 e successivamente posticipato a gennaio 2023**, sono state pubblicate sul sito web del Comune. Ulteriori informazioni sono presenti nell'apposita sezione della "*Carta del servizio di ristorazione scolastica*". Sono incluse le specifiche relative alle riduzioni tariffarie previste e la partecipazione alla spesa

per i nuclei familiari residenti (ISEE, riduzioni applicate ai nuclei con più utenti fruitori, abbattimenti ed esenzioni concessi su segnalazione del Consorzio Ovest Solidale);

- Per quanto riguarda le modalità di pagamento, si ricorda che tramite la sezione **"Pagamenti online"** del sito web del Comune è possibile accorpate più pagamenti nella medesima transazione, anche riferiti a più fruitori, accedendo con identità digitale (SPID/CIE) dell'intestatario. In questa sezione del sito web è possibile visualizzare i pagamenti disponibili, lo storico dei pagamenti effettuati e ricavare l'attestazione annuale delle spese sostenute ai fini della detrazione fiscale.

- ***Cibi non graditi (lasagna al pesto), menù poco vario (solo pasta):***

Non risulta che la lasagna al pesto sia presente nel menu scolastico della scuola dell'infanzia, né che i menu scolastici prevedano solo pasta. **I menu mensili sono sempre consultabili sul sito web del Comune (Aree tematiche >Asili nido, scuola, educazione>Refezione e trasporto scolastico>Menu del mese)** e affissi presso i refettori, e oltre alla pasta di semola prevedono riso, cereali (orzo/farro), crostini, primi patti in brodo, e saltuariamente gnocchi, focaccia bianca/pizza al pomodoro.

- ***Avvio del servizio di refezione ad inizio anno scolastico:***

L'Ufficio comunale dispone l'avvio del servizio da parte della Ditta aggiudicataria, alla data di attivazione della frequenza scolastica a tempo pieno, comunicata dalle Direzioni Didattiche degli Istituti Comprensivi.

- ***Stagionalità del menu:***

Sono già presenti due varianti stagionali, menu estivo dal 15 aprile al 15 ottobre, menu invernale dal 15 ottobre al 15 aprile di ogni anno scolastico, indicativamente a seconda del calendario scolastico e settimanale (avvio dal primo lunedì utile dopo il 15 aprile o 15 ottobre).

- ***Collegamento tra utenza e luogo dove reperire/fornire informazioni, trasparenza:***

- Tutte le informazioni utili riferite al servizio di ristorazione scolastica sono disponibili sul sito web del Comune nell'apposita sezione **(Aree tematiche >Asili nido, scuola, educazione>Refezione e trasporto scolastico)**;
- La *"Carta del servizio di ristorazione scolastica"* dettaglia ulteriormente le caratteristiche del Servizio, e all'interno del documento sono disponibili anche tutti i recapiti e le modalità di contatto degli incaricati dell'Ufficio comunale, a disposizione per ogni eventuale necessità o richiesta in merito;
- L'Ufficio comunale risponde a tutte le richieste e/o segnalazioni pervenute nelle modalità dettagliate nella *"Carta del servizio di ristorazione scolastica"*.

- ***Possibilità di ispezioni periodiche da parte dei rappresentanti dei genitori:***

I rappresentanti eletti in commissione mensa per i genitori sono già autorizzati ad effettuare sopralluoghi presso i refettori scolastici secondo quanto previsto dal ***Regolamento per il funzionamento della Commissione Mensa*** approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 30 del 29/04/2015. Per ulteriori informazioni in merito è possibile consultare il Regolamento, pubblicato sul sito web del Comune **(Aree tematiche >Asili nido, scuola, educazione>Refezione e trasporto scolastico>Commissione Mensa)** oppure contattare l'Ufficio comunale.

Rivoli, 28/12/2023

Direttore Esecuzione del
Servizio di ristorazione scolastica
Ufficio Istruzione pubblica
Dietista Dott. Matteo TOTO

Il RUP
Servizio di ristorazione scolastica
Servizi educativi e prima infanzia
Lorella ROSSI