

METODOLOGIA:

Nella prima fase del progetto sono stati realizzati dei questionari inviati ai principali comuni dell'Umbria, ai presidenti dei comitati mensa o associazione dei genitori del Comune di Perugia e al responsabile delle aziende erogatrici del servizio mensa delle scuole di Perugia.

Le domande vertevano sui seguenti temi: tipologia di servizio, articolazione e composizione dei menù, costo, modalità di gestione del controllo qualità ecc...

L'elaborazione dei dati è stata fatta attraverso un'analisi dettagliata delle risposte e la costruzione di grafici o tabelle.

QUESTIONARIO AI RESPONSABILI COMUNALI

ANALISI DEI DATI:

I comuni contattati sono stati 30, considerando esclusivamente quelli di medio-grande dimensione.

I comuni che hanno risposto rappresentano il 57% di quelli intervistati e sono: Norcia, Castiglione del lago, Cascia, Alleronia, Perugia, Terni, Bevagna, Foligno, Spoleto, Bastia umbra, Marsciano, Orvieto, Città di castello, Todi, Magione, San Giustino, Cannara.

Il comune di Perugia presenta 65 di mense scolastiche, il numero più elevato della regione, seguito da Terni con 41, Città di Castello 30, Foligno 28, Spoleto 22, Marsciano 13, Castiglione del Lago e Magione 11, Bastia Umbra e Orvieto 9, Todi 7, San Giustino 5, i restanti comuni presentano un numero compreso tra 1 o 2 mense.

I **sistemi di gestione del servizio mensa** presenti nella regione Umbria sono di due tipi: diretto (gestione diretta da parte del comune) ed esternalizzato (ditta esterna a cui è affidato il servizio mensa).

I comuni che utilizzano un sistema di gestione diretto sono Foligno e Alleronia, mentre nei comuni di Perugia, Terni e Todi è presente una gestione mista: sia diretta che esternalizzata. In particolare per il comune di Perugia sono presenti in gestione diretta 5 Cucine polo (scuole servite n. 16) e 2 Cucine singole (scuole servite n. 2). Sono state affidate a cooperative esterne invece 1 Centro Preparazione Pasti (scuole servite n. 9), 8 Cucine polo (scuole servite n. 34), 4 Cucine singole (scuole servite n. 4).

Per quanto riguarda il comune di Terni e il comune di Todi sono stati descritte 3 tipologie di gestione.

Nel comune di Terni c'è una gestione diretta con preparazione pasti giornaliera, in loco, con personale comunale in 17 scuole con cucina interna; una esternalizzata con preparazione pasti giornaliera, in loco, con personale della Ditta in 13 scuole con cucina interna; esternalizzata veicolata con preparazione pasti giornaliera, in centro cottura unico, con personale della Ditta, che servono 11 scuole.

Nel comune di Todi troviamo un servizio diverso a seconda del tipo di scuola, in particolare in 5 scuole dell'infanzia il personale che provvede alla preparazione del pasto è dipendente di una cooperativa, mentre le derrate alimentari vengono acquistate direttamente dal Comune.

I pasti presso la scuola primaria vengono invece veicolati dall'esterno.

I restanti comuni si servono di una gestione internamente esternalizzata.

Interessante il caso di San Giustino dove sia il servizio di preparazione pasti che il servizio di scodellamento degli stessi sono esternalizzati.

Il centro cucina è unico e situato presso una delle scuole primarie del Comune di Città di Castello.

L'attuale gestore è la multinazionale Compass Group .

Alle mense scolastiche del Comune di San Giustino vengono forniti pasti già pronti, opportunamente confezionati, provenienti dal suddetto centro cucina e veicolati dalla stessa Compass Group presso ciascuna mensa, ove è presente personale di una cooperativa sociale di tipo B, attuale appaltatrice del servizio di scodellamento, che distribuisce i pasti agli alunni.

Il 100% dei comuni che utilizzano la gestione esternalizzata hanno bandito una **gara di appalto** per la scelta della ditta, generalmente affidata ad una cooperativa di servizi.

Le strutture scolastiche con **cucina interna** sono presenti in 11 comuni, per un totale di 75 cucine :
30 nel Comune di Terni, 18 nel Comune di Perugia, 9 nel Comune di Foligno, 6 nel Comune di Todi, 4 nel Comune di Bastia Umbra, 2 nei Comuni di Castiglione del Lago, Cascia e Bevagna, 1 nel Comune di Alleronia, Cannara e Norcia.

Il **costo medio giornaliero del pasto** è 4,70 euro, ma con un'elevata oscillazione di prezzo: da 3 euro nel comune di Castiglione del Lago fino agli 8,50 euro del Comune di Allerona. Inoltre nel Comune di Foligno al costo di 4 euro a pasto per 21 giorni si aggiungono 10 euro di costo fisso. La **compartecipazione delle famiglie** al costo complessivo del servizio varia dal 14 % nel Comune di Bevagna al 70-80% nei Comuni di Norcia, San Giustino, Magione, Cascia, Foligno, passando per il 30-50% nei restanti comuni.

Le **tariffe della ristorazione mensa** sono calcolate in base alla fasce ISEE nei Comuni di Bastia Umbra, Castiglione del Lago, Orvieto, Perugia, Spoleto, Terni.

Il **costo complessivo annuale** varia da comune a comune in funzione del numero di mense, utenti e tipo di gestione: abbiamo in testa il Comune di Terni con 5.445.243,00 €, a seguire il comune di Perugia (2.791.103,62 €) e il comune di Foligno (1.083.000,29 €); Orvieto (790.000 €), Magione (765.000 €), Bastia Umbra (600.000 €), Marsciano (590.490 €). Al di sotto dei 500.000 € troviamo i Comuni di Castiglione del Lago (435.000 €), San Giustino (365.000 €), Todi (292.757,80 €), Norcia (167.600,79 €), Allerona (115.000 €), Bevagna (68.043,26 €), Cascia (55.000 €). I comuni di Città di Castello e Cannara non rispondono.

Il **numero di pasti giornaliero** è di circa 15.900, il numero varia in base ai comuni e agli utenti delle mense dai 70 di Bevagna ai 4.750 di Perugia.

L'**acquisto dei prodotti** è gestito per 88,2% dalla ditta affidataria nei casi di gestione esternalizzata, nel caso di Perugia e Terni l'acquisto è affidato alle associazioni di genitori (nei casi di gestione diretta), mentre negli altri casi se ne occupa la ditta appaltatrice. Nel comune di Foligno e Allerona l'acquisto viene effettuato dal comune stesso.

La **frequenza di approvvigionamento** avviene in maniera giornaliera, settimanale e mensile: in particolare pane e ortofrutta giornaliero; pasta, legumi, carne e latticini settimanale; olio e scatolame vario quindicennale o mensile.

Alla domanda "**Come è articolato il menù?**", i comuni hanno risposto nel 59% dei casi in maniera mensile, mentre il restante 41% è gestito a 7 giorni. Nell'80% delle scuole sono previsti menù con il cambio stagionale. Il 100% delle scuole prevede menù personalizzati, in particolare diete ad

personam specifiche per intolleranze alimentari, etnia e religione. In particolare, il Comune di San Giustino propone un menù vegetariano ed etnico - religioso (musulmano).

Tutti i comuni, ad eccezione del comune di Allerona, prevede l'utilizzo di **prodotti bio** all'interno dei menù. I prodotti maggiormente usati sono olio, legumi, pasta, riso, pelati, patate e frutta fresca di stagione.

In particolare il Comune di Orvieto inserisce un menù interamente bio una volta a settimana, mentre il Comune di Spoleto sottolinea l'utilizzo di marmellate, uova, pane integrale e yogurt.

Il 100% delle scuole utilizza **prodotti DOP** in particolare: parmigiano reggiano, olio extravergine di oliva e carne bovina IGP.

Tutti i comuni, ad eccezione del comune di Allerona, garantiscono l'utilizzo di prodotti ortofrutticoli di stagione.

Relativamente alla domanda riferita alla **tipologia di stoviglie** utilizzata, il 30% dei Comuni dichiara di far uso di stoviglie di ceramica (messe a disposizione dalla struttura scolastica), il 47% utilizza posate in acciaio e piatti e bicchieri di plastica, il 23% si avvale esclusivamente di stoviglie e posate in plastica, in entrambi i casi forniti dal servizio mensa.

Per quanto riguarda il **tipo di acqua** fornita alle scuola, nel 77% dei casi si tratta di acqua proveniente dall'acquedotto comunale, mentre Bevagna, Todi, Marsciano, Magione utilizzano acqua in bottiglia.

La **partecipazione dei dietisti** alla compilazione dei menù è prevista in tutti i comuni.

Tutti i menù sono consultabili dai genitori, distribuiti o affissi nelle bacheche scolastiche; sono consultabili online nel caso del comune di PG (ristorazionescolastica.comune.perugia.it) e di San Giustino.

Il comune di Spoleto prevede una commissione mensa definita GRUPPO ORIENTAMENTO MENU' che provvede a discutere ed approvare i menù per l'anno scolastico successivo e si riunisce ad ogni fine di anno scolastico. Nei comuni di Città di Castello, Bastia Umbra e Orvieto sono presenti commissioni mensa composti da genitori e docenti che hanno esclusivamente una funzione consultiva.

E' presente il **comitato mensa o associazione dei genitori** nel 53 % dei casi, cioè Perugia, Magione, San Giustino, Spoleto, Città di castello, Orvieto, Bastia umbra, Terni, Castiglione del Lago.

Soltanto in quattro comuni (Perugia, Foligno, Bastia Umbra, Terni) è presente anche una **carta del servizio della qualità**, in particolare nel comune di Spoleto esiste un apposito regolamento che gestisce l'accesso, l'organizzazione e la commissione mensa.

Alla domanda se esistono **norme, disposizioni o linee guida regionali in materia di ristorazione scolastica** tutti i comuni hanno risposto in maniera negativa, ad eccezione del Comune di Allerona, Marsciano, Todi e Orvieto che non hanno saputo rispondere. Il Comune di Castiglione del Lago dà una risposta affermativa.

Soltanto in alcuni casi (Spoleto, Bastia Umbra e Cascia) è stato specificato la presenza di accordi con le ASL di riferimento.

QUESTIONARIO COMITATI MENSA ASSOCIAZIONE DEI GENITORI E RESPONSABILE EROGATRICE

ANALISI DEI DATI:

Nel comune di Perugia sono presenti 19 comitati mensa costituiti da genitori eletti annualmente e 1 associazione dei genitori per il centro preparazione pasti del polo di San Sisto.

Il questionario è stato inviato per e mail a tutti i presidenti dei comitati mensa e al responsabile dell'ATI All Foods -Cir Foods-BorgoServizi-Elior, ditta appaltatrice del servizio mensa del Comune di Perugia.

I questionari somministrati prevedevano delle domande simili a quelle rivolte ai responsabili comunali con l'obiettivo di mettere in evidenza la diversa percezione del servizio mensa e le possibili criticità del servizio stesso.

In tutte le scuole in cui è presente il comitato mensa con servizio esternalizzato ed questo è assegnato ad una ditta o cooperativa appaltatrice.

Nei casi in cui la **cucina è interna** alla scuola, questa viene utilizzata per fornire il pasto a più scuole, come nel caso della scuola primaria di San Martino in Campo, la scuola dell'infanzia Villaggio Kennedy e scuola dell'infanzia Arcobaleno (Ponte Valleceppi).

Nel caso della scuola N. Green di Lacugnano la cucina era presente, ma è stata dismessa.

L'acquisto delle derrate avviene direttamente dai genitori che costituiscono il comitato mensa, i quali scelgono i fornitori e le tipologie di prodotti da comprare; gli ordini vengono effettuati dal personale del gestore che operano nella cucina.

Il caso particolare del polo di San Sisto prevede l'acquisto dei prodotti da parte della cooperativa Elios (ditta appaltatrice del servizio mensa).

Per quanto riguarda le domande relative alla **frequenza dell'acquisto dei prodotti, la stagionalità, la presenza di diete personalizzate e l'articolazione dei menù** i comitati mensa ci forniscono gli stessi dati ricevuti dal Comune di Perugia.

I comitati mensa ci confermano **l'utilizzo di prodotti bio** nei menù: ad esempio il polo Villaggio Kennedy, che fornisce circa 360 pasti giornalieri, utilizza pasta, olio, frutta, cereali e legumi; il polo Arcobaleno, prepara circa 200 pasti al giorno, succhi di frutta, legumi, yogurt, pasta e olio; il polo di San Martino in Colle fornisce yogurt, marmellate, pasta, legumi, olio, mentre specifica che nei prodotti ortofrutticoli e nella carne non è garantito l'utilizzo del bio, ma prodotti da coltivazioni o allevamenti locali.

L'olio e il parmigiano risultano ancora una volta gli unici **prodotti DOP** previsti nei menù; viene ribadito l'impiego di **prodotti stagionali** nell'ortofrutta, ad eccezione della scuola di Lacugnano, San Martino in Colle specifica che il comune ha messo a disposizione delle tabelle contenenti indicazioni circa la stagionalità dei prodotti che viene rigorosamente applicata in fase della produzione degli ordini e preparazione dei pasti.

Alla domanda se vengono esclusi **prodotti transgenici**, la risposta è affermativa nel 80% dei casi ad eccezione della scuola primaria Villaggio Kennedy e del comitato mensa Lacugnano, specificando l'acquisto di biscotti di qualità non eccellente e di dubbia provenienza.

L'utilizzo delle **stoviglie in plastica** risulta predominante nei casi di gestione esternalizzata, ad eccezione della scuola di San Martino in Colle che utilizza posate in metallo.

Il 90% dei comitati intervistati dichiara che viene fornita acqua in bottiglia ad eccezione della scuola dell'infanzia Andersen (Ferro di Cavallo), evidenziando una discrepanza con il dato fornito dal Comune di Perugia.

La seconda parte del questionario è composta da domande riferite all'organizzazione, alla qualità del servizio mensa e al rapporto con i gestori.

Tutti i questionari hanno dato risposta positiva relativamente la **consultabilità dei menù**, ma in molti casi si è obiettata la mancanza della possibilità di approvare i menù da parte dei presidenti dei comitati mensa. Nel caso specifico del polo San Martino in Colle sono stati effettuati dei test preliminari per verificare la gradibilità e la fattibilità dei nuovi menù introdotti. In seguito a questa fase sono state introdotte le modifiche necessari, i menù definitivi e approvati sono stati distribuiti nelle scuole e resi consultabili nel portale del Comune di Perugia relativo la ristorazione scolastica. Per quanto riguarda la domanda relativa ai **locali** dove vengono somministrati i pasti, il 50 % afferma che sono spazi adeguati con strutture soddisfacenti, attrezzati e ben illuminati, come nel caso del polo Arcobaleno o la scuola primaria e infanzia Kennedy, mentre l'altra metà si lamenta dell'inadeguatezza dei locali: spesso i bambini sono costretti a consumare i pasti nelle aule scolastiche che si trasformano in temporanei refettori o addirittura nelle sale computer (vedi scuola Lacugnano).

Ad eccezione dei rappresentanti dei comitati dei genitori del polo di San Sisto che lamentano un cattivo **rapporto qualità prezzo**, tutti gli altri presidenti danno una risposta positiva.

La domanda relativa il controllo della **qualità percepita** ottiene risposte affermative nella totalità dei casi la metodologia utilizzata è la stessa per tutti: vengono somministrati questionari relativi al livello di soddisfazione due volte l'anno sia ai bambini che agli insegnanti ed una volta l'anno ai genitori. L'ultimo controllo risulta essere effettuato intorno a maggio 2013.

In alcune scuole, come quella di Ponte alla Pietra con l'associazione dei genitori Pollicino e il polo Arcobaleno, vengono eseguiti giornalmente dagli insegnanti e settimanalmente dai genitori controlli sulla qualità attraverso visite ed assaggi.

I presidenti dei comitati mensa non sono a conoscenza di una **modalità di gestione dei reclami**, nonostante il comune abbia messo a disposizione questionari sulla qualità e istituito il portale sulla ristorazione scolastica.

Lo stesso vale per il quesito riguardante la **presenza della carta della qualità del servizio**.

Le ultime tre domande riguardano la presenza **di punti deboli nella gestione del sistema della ristorazione scolastica e la risposta dei gestori**.

Si evince che il problema principale è riferibile alla reale qualità della materia prima utilizzata e al ridotto coinvolgimento delle associazioni dei genitori nelle fasi decisionali della stesura dei menù. In particolare si lamenta l'eccessivo utilizzo di carne, il ridotto utilizzo di prodotti biologici, la poca chiarezza della provenienza dei fornitori e l'eccessivo utilizzo di stoviglie di plastica. Si sottolinea inoltre la diminuzione del personale dovuta al cambio di gestione da diretto a esternalizzato del servizio mensa. Tutti i comitati mensa dichiarano di aver fatto proposte per migliorare il servizio, attraverso segnalazioni al responsabile comunale e al responsabile delle aziende erogatrici del servizio. Alle domande hanno avuto accoglienza la risposta è stata affermativa ma la maggioranza si ritiene parzialmente soddisfatta. Il comune si è impegnato ad effettuare due volte l'anno incontri con i genitori.

GRAFICI:

Grafico 1. Tipo di gestione

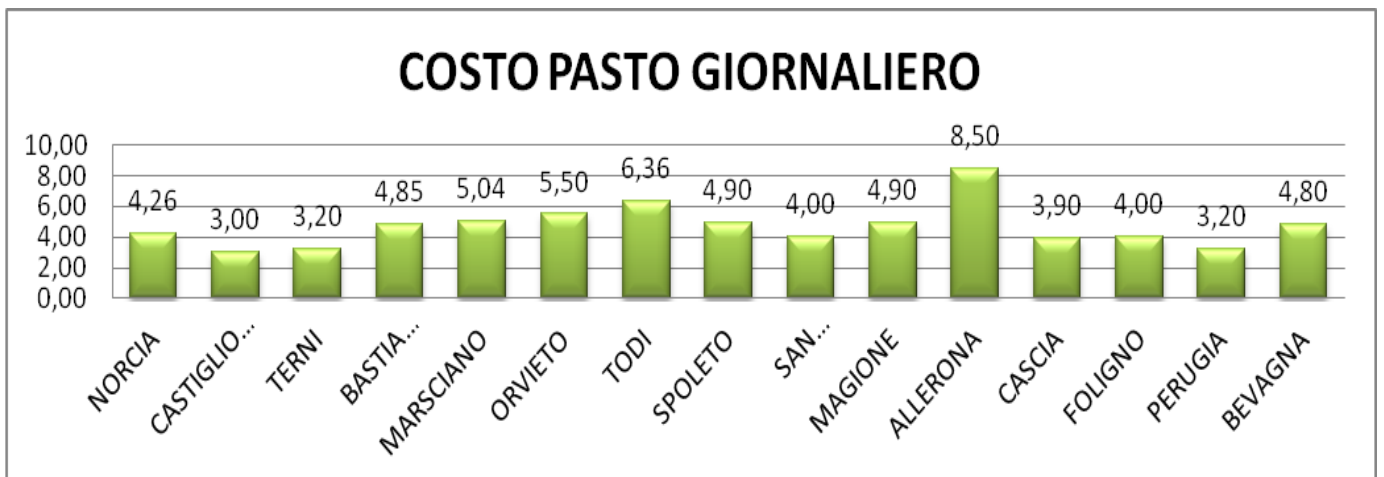
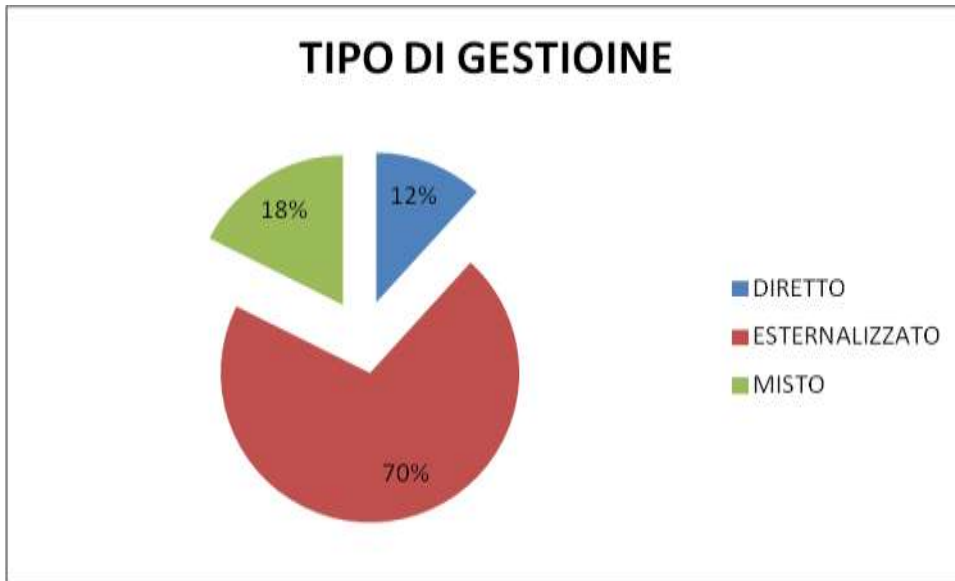


Grafico 2 costo pasto giornaliero

Grafico 3 costo complessivo annule

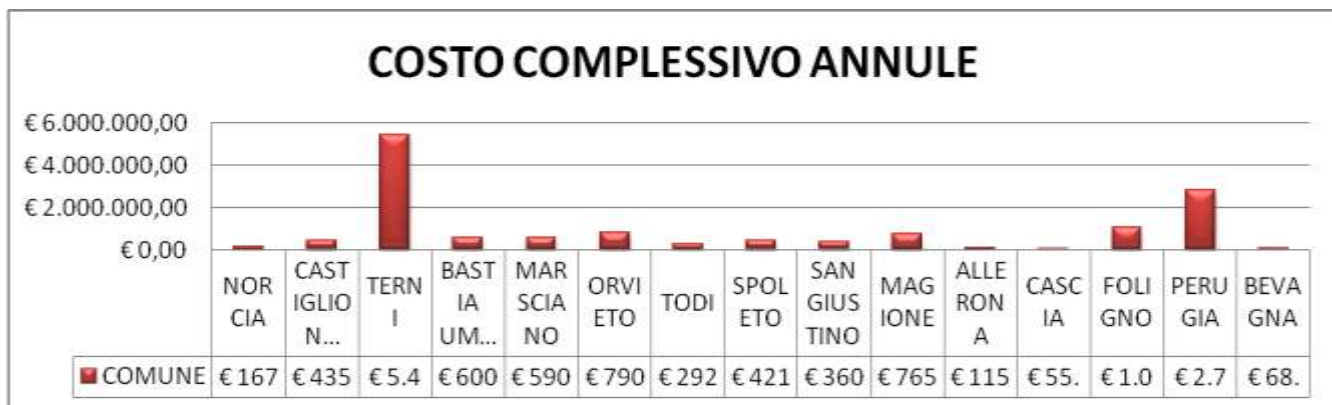


Grafico 4 compartecipazione delle famiglie al costo complessivo

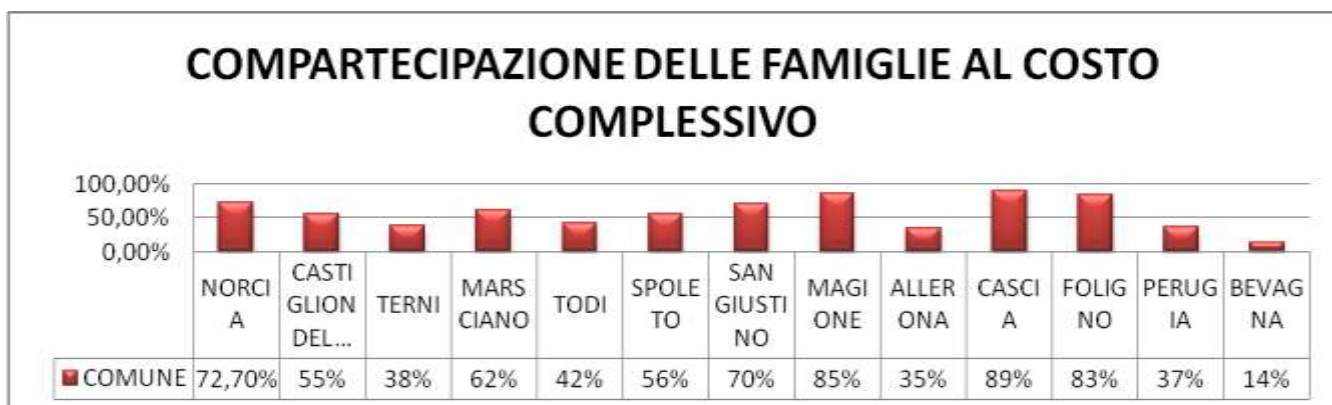


Grafico 5 tipo di stoviglie utilizzate

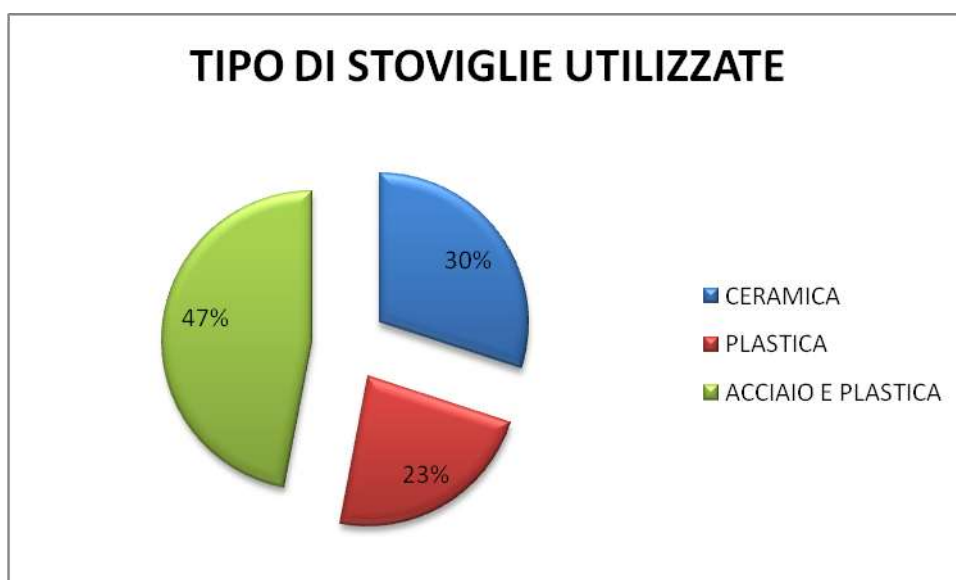


Grafico 5 tipo di acqua somministrata

