



PENSA CHE MENSA

**Percorso decisionale inclusivo per la riorganizzazione
dei servizi di refezione scolastica**

RESTITUZIONE DEI RISULTATI DEGLI WORKSHOP PARTECIPATIVI

Con il percorso in oggetto l'Amministrazione Comunale di Terni ha inteso dare seguito all'Atto di indirizzo contenuto nella Delibera di giunta n.25 del 24.2.2016 sulla "Riorganizzazione dei servizi educativi, scolastici territoriali e di refezione scolastica" con il quale veniva valutato "necessario un percorso decisionale inclusivo tramite la costituzione di un gruppo di lavoro misto" per il quale sono state individuate le seguenti categorie di stakeholder:

- Commissioni mensa (un rappresentante per ogni ordine di scuola)
- Un rappresentante per ognuno dei due comitati autocostituitisi
- Un rappresentante del Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione - Usl Umbria 2
- Un rappresentante dei Dirigenti Scolastici
- Rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori e rappresentanti delle Organizzazioni sindacali
- Rappresentanti dell'Amministrazione Comunale di Terni

L'atto di indirizzo prevedeva inoltre anche che il percorso di riorganizzazione del servizio si sarebbe dovuto articolare in 3 aree di approfondimento:

- Organizzazione del servizio
- Criteri per l'elaborazione del Capitolato di appalto
- Nuova carta dei servizi ed educazione alimentare

Il percorso di partecipazione è stato presentato dagli assessori Piacenti e Malafoglia in un incontro plenario nel giorno 24 marzo, al quale erano stati invitati tutti gli stakeholder individuati. In tale assemblea, alcuni invitati hanno abbandonato il tavolo, non riconoscendo e non condividendo la proposta di partecipazione dell'Amministrazione.

I presenti hanno indicato i loro rappresentanti che hanno poi partecipato ai workshop:

Dirigenti scolastici - Elisabetta Mascio, Direzione didattica Mazzini; M. Guerrini, Direzione didattica don Milani; Tiziana Angelelli, Istituto comprensivo Marconi;

Sindacati- Giorgio Lucci, CGIL; Lucia Diamanti, Maurizio Egidi, CISL;

Genitori - Frittella Marta, Marinelli Patrizia, Feliziani Cristina, Brilli Roberta, Parrinello Romina;

Associazione consumatori - Franco Todaro, Federconsumatori

Comune- V. Farinelli, R. Moscatelli, C. Mazzoli, S. Banconi.

Sono stati organizzati, quindi, 3 workshop partecipativi che si sono svolti il 29 e 30 marzo e durante i quali ai rappresentanti dei soggetti che sono stati individuati come interlocutori è stato chiesto, con modalità diverse e sempre avvalendosi della conduzione di facilitatori esperti, di esprimere le proprie posizioni su ognuna delle 3 aree di cui sopra.

L'obiettivo del percorso era di arrivare alla conclusione dei lavori conciliando le posizioni di Amministrazione e Parti sociali, garantire un buon livello di soddisfazione e riconoscimento del percorso intrapreso da parte di questi interlocutori e raccogliere informazioni utili alle scelte amministrative del Comune di Terni per quanto riguarda la riorganizzazione del servizio di refezione scolastica.

WORKSHOP N.1_ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

29 MARZO 2016, ORE 15:00-19:00, TERNI

Nei giorni precedenti l'avvio del percorso in oggetto l'Amministrazione Comunale ha espresso la volontà, sia in Consiglio Comunale che sul sito ufficiale, di confermare le cucine in loco dell'attuale organizzazione. La discussione quindi si è concentrata sulla prima ipotesi, così come espressa nell'Atto di indirizzo, ovvero: "conferma dell'attuale organizzazione (gestione diretta e indiretta), prevedendo per i fruitori della mensa in loco (gestione diretta) un incremento del contributo privato/retta che consenta di riequilibrare il costo del pasto a gestione diretta a quello della gestione indiretta. In tale ipotesi va previsto un adeguamento generalizzato della retta, valutando altresì un ulteriore incremento per i soli fruitori delle mense a gestione diretta, come compensazione delle due tipologie di servizio. L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di pervenire progressivamente ad una percentuale di copertura delle contribuzioni private pari a 50% della spesa complessiva del servizio mensa. Tale ipotesi non potrà comunque prevedere l'apertura di nuove sedi con cucine a gestione diretta rispetto alle attuali e dovrà essere data priorità al modello delle cucine in loco ma con personale esterno, consentendo una diversa utilizzazione del personale comunale attualmente occupato".

In ragione di ciò, abbiamo progettato un workshop nel quale, dopo una presentazione della situazione attuale del servizio da parte dell'Amministrazione Comunale, ai partecipanti è stato chiesto di esprimersi in merito alle modalità di realizzazione del modello organizzativo, analizzando alcuni aspetti ed avanzando proposte concrete.

Lo workshop si è articolato in 4 fasi distinte, in cui i partecipanti hanno approfondito criticità dell'attuazione del modello organizzativo, elementi di qualità del servizio, esperienze regionali e nazionali da prendere come riferimento, proposte da avanzare all'Amministrazione. Gli elementi segnalati dai partecipanti sono stati via via raggruppati dal facilitatore in gruppi omogenei e rinominati in base al tema principale.

Di seguito sono riportati i risultati dei lavori del primo workshop, così come emersi dal confronto tra i partecipanti e i rappresentanti dell'Amministrazione Comunale di Terni.

QUALI CREDI POSSANO ESSERE LE CRITICITÀ CHE SI POTREBBERO VERIFICARE NELL'ATTUAZIONE DI QUESTO MODELLO ORGANIZZATIVO?

Cibo Trasportato	10% di trasportato ancora troppo, da ridurre	Qualità non sempre alta delle derrate alimentari	Uso stoviglie monouso in plastica (in qualche caso)	Scarsa qualità dei pasti trasportati	Troppi rifiuti prodotti (stoviglie di plastica)	Mancata educazione alimentare	Ambiente malsano nel centro unico di cottura	Scarso gradimento del cibo da parte degli utenti
Gestione E controllo	Gestione e controllo dei centri di cottura	Scarsa attenzione all'igiene e all'appetibilità	Numero di addetti al confezionamento e alla distribuzione inadeguato rispetto al numero di pasti confezionati	Quantità e qualità difformi nelle due mense (in loco e trasportato)				
Condizioni Del personale	Situazione critica per il personale attualmente impiegato dal Comune o dalle coop. Sociali							
Criticità Generali	Timore di un abbassamento della qualità del servizio con costi maggiori							

QUALI ELEMENTI CONTENUTI IN QUESTO MODELLO ORGANIZZATIVO CREDI CHE POSSANO AUMENTARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO?

Qualità	Il personale professionalmente adeguato	Qualità del cibo distribuito/prodotti alimentari	Ambienti adeguato, sia come struttura, sia come pulizia	Controllo qualità organolettica degli ingredienti e del cucinato	Utilizzo di prodotti a ridotto impatto ambientale	
Cucina In Loco	Riduzione massima del trasportato	Tempi ridotti tra cottura e somministrazione del cibo	Controllo maggiormente diretto	Utilizzo di stoviglie riutilizzabili	Risposta immediata alle "criticità", ovvero i bisogni giornalieri degli utenti	Gestione del personale impiegato
Educazione Alimentare	Possibilità più semplice e concreta di educazione alimentare	Somministrazione della frutta a colazione	Laboratori pro-attivi e ruolo degli insegnanti			
Collaborazione	Controllo continuativo da parte dei genitori (commissari mensa)	Controllo continuativo dell'ente (Comune)	Rapporto con l'Ufficio scolastico			

CONOSCI DELLE ESPERIENZE DI RIORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CHE SECONDO TE POSSONO ARRICCHIRE IL LAVORO DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE?

Buone pratiche	Appalto Comune di Carrara --> pasto a crudo + cucine in loco + trasportato	Comune di Bologna
-----------------------	--	-------------------

HAI DELLE PROPOSTE CONCRETE SULLE MODALITÀ ATTUATIVE DEL MODELLO DI RIORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DA AVANZARE ALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE?

Proposte	Controlli dell'ente e dei genitori con ricadute concrete	Adeguare orario e numero di persone per preparare e distribuire il cibo	Rispettare con maggiore attenzione il capitolato d'appalto	Omogeneità del servizio negli esiti	Potenziare il ruolo delle commissioni mensa (meglio regolamentato)	Miglioramento del cibo trasportato	Riutilizzo degli scarti alimentari
-----------------	--	---	--	-------------------------------------	--	------------------------------------	------------------------------------

WORKSHOP N.2_CRITERI PER L'ELABORAZIONE DEL CAPITOLATO D'APPALTO

30 MARZO 2016, ORE 9:00-13:00, TERNI

Obiettivo di questo workshop era di condividere con i partecipanti i principi che informeranno il lavoro dell'Amministrazione comunale nell'elaborazione del nuovo capitolato d'appalto e definire in maniera congiunta alcuni elementi da inserire nel testo.

Sono stati sottoposti ai partecipanti al tavolo i principi contenuti nelle Linee Guida ANCI-ANGEM-RICON del 2015, e che sono nella fattispecie:

1. tipo e qualità dei prodotti alimentari e dei menù, privilegiando gli aspetti nutrizionali
2. organizzazione del servizio
3. organizzazione del personale
4. attrezzature
5. percorsi formativi utenti-insegnanti-famiglie
6. prezzo
7. clausole sociali e/o ambientali.

Il tavolo tecnico ha deciso di approfondire 4 dei 7 punti, essendo stato il punto 2) organizzazione del servizio ampiamente dibattuto nel workshop precedente, rimandando il punto 5) al lavoro oggetto del workshop successivo - Nuova carta dei servizi ed educazione alimentare -, ed avendo poca rilevanza la discussione su un tema tecnico come quello incluso nel punto 6) prezzo.

Oltre ai criteri ANCI-ANGEM-RICON, l'Amministrazione Comunale ha illustrato ai partecipanti anche gli elementi contenuti nelle Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica rese pubbliche dal Ministero della Salute nel 2010 e che in molti casi sono riconducibili ai criteri summenzionati.

Ai partecipanti è stato quindi chiesto di esprimere gli elementi concreti che avrebbero dovuto dare contenuto ai criteri di cui sopra e che sarebbero potuti diventare - fatta salva la verifica da parte dei tecnici comunali - parte integrante del testo del capitolato d'appalto.

Di seguito sono riportati i risultati dei lavori del secondo workshop, così come emersi dal confronto tra i partecipanti e i rappresentanti dell'Amministrazione Comunale di Terni.

PROPOSTE

Tipo e qualità dei prodotti alimentari e dei menù	<p>Le linee guida nazionali dovrebbero essere inserite tutte all'interno del capitolato con una particolare attenzione al tema degli standard qualitativi dei cibi trasportati.</p>	<p>Chiedere che la cottura del trasporto avvenga non più di un'ora prima del pasto.</p>	<p>Richiedere alle ditte appaltatrici di fornire al proprio personale dei termometri con cui misurare la temperatura degli alimenti al momento del consumo nelle scuole.</p>	<p>Prevedere merende di metà mattina a base di frutta, almeno nelle scuole dell'infanzia, anche per le scuole in cui si effettua il trasporto.</p>	<p>Pasti trasportati: richiedere misure per garantire una riduzione dei tempi di trasporto. Prevedere, ove le strutture lo consentono, la possibilità della cottura in loco della pasta (bollitori).</p>	<p>Richiedere l'utilizzo di cibi da agricoltura e allevamento biologici.</p>	<p>Richiedere alle aziende appaltatrici di prevedere l'utilizzo di carni locali IGP (Umbria e Marche)</p>
Organizzazione del personale	<p>Stabilire un profilo orario minimo definito in base al rapporto tra carichi di lavoro, pasti da produrre, e superfici da riordinare che le aziende appaltatrici dovranno far rispettare al proprio personale nell'organizzazione del servizio.</p>	<p>Produrre indicatori relativi al rapporto tra monte ore e numero dei pasti serviti per gli addetti alla refezione scolastica delle aziende appaltatrici, prevedendo penalità in caso i parametri non vengano rispettati.</p>	<p>Effettuare una rilevazione del monte ore attuale degli operatori dei servizi di refezione scolastica per poter stabilire degli indici attendibili.</p>	<p>Al personale dovrebbe essere richiesto di rilevare la temperatura dei pasti prima che questi vengano sporzionati e consumati.</p>	<p>Prevedere nell'appalto che il personale frequenti corsi di formazione con cadenza almeno annuale.</p>	<p>Inserire nell'appalto una chiara definizione dei ruoli tra personale della ditta appaltatrice e personale ATA per la pulizia dei locali utilizzati nel servizio di refezione scolastica.</p>	
Attrezzature	<p>Richiedere l'utilizzo di stoviglie in acciaio (evitare le stoviglie monouso) anche per gli alimenti trasportati.</p>	<p>Assegnare punteggio ulteriore alle ditte che dichiarano di voler fare investimenti nella ristrutturazione dei locali o nell'ammodernamento delle attrezzature.</p>	<p>Richiede l'utilizzo di attrezzature appropriate per lo sporzionamento dei cibi (ad esempio mestoli della corretta grammatura per le diverse fasce di età) e per il mantenimento della temperatura dei cibi trasportati.</p>	<p>Richiedere l'utilizzo di detersivi ecologici.</p>	<p>Prevedere nel capitolato che le stoviglie da usare siano fornite direttamente dalla ditta appaltatrice.</p>	<p>Richiedere la manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché la pronta sostituzione delle attrezzature inutilizzabili.</p>	<p>Inserire nel criterio delle "Proposte migliorative" (vedi precedente capitolato d'appalto) la manutenzione ordinaria degli ambienti adibiti a refezione scolastica.</p>
Clausole sociali e/o ambientali	<p>Inserire nel capitolato apposita clausola sociale che preveda la salvaguardia del personale attualmente impiegato e applicazione del CCNL di riferimento, fatte salve condizioni di miglior favore.</p>	<p>Riferimento criteri ambientali minimi e "Collegato Ambientale". (norma)</p>	<p>Richiedere che per i pasti trasportati vengano privilegiati mezzi di trasporto a basso impatto ambientale (metano, GPL, elettrico).</p>				

PROPOSTA ULTERIORE: Definizione precisa da parte dell'Amministrazione Comunale delle procedure di controllo del servizio e definizione delle penalità e delle sanzioni per le inadempienze (sull'esempio del capitolato di Bologna).

WORKSHOP N.3_NUOVA CARTA DEI SERVIZI ED EDUCAZIONE ALIMENTARE

30 MARZO 2016, ORE 15:00-19:00, TERNI

Obiettivo di questo workshop era di condividere con i partecipanti alcuni elementi che avrebbero dovuto essere inseriti all'interno della nuova Carta del servizio di refezione scolastica e anche delle iniziative che l'Amministrazione Comunale e le parti sociali avrebbero potuto promuovere sul tema dell'educazione alimentare.

I lavori sono partiti dall'analisi dell'attuale Carta del servizio e si sono successivamente concentrati su 3 ambiti tematici:

- Contenuto della Carta del servizio
- Commissioni mensa: composizione e regolamento
- Educazione alimentare

Ai partecipanti è stato quindi chiesto di esprimere delle proposte in merito a questi 3 ambiti, in modo da dare all'Amministrazione Comunale il proprio punto di vista in materia.

Di seguito sono riportati i risultati dei lavori del terzo workshop, così come emersi dal confronto tra i partecipanti e i rappresentanti dell'Amministrazione Comunale di Terni.

PROPOSTE

<p>Contenuto della Carta dei servizi</p>	<p>Sempre maggiore trasparenza sulla gestione dei servizi, tramite un portale internet (Carta dei Servizi on line) inserendo ad esempio: relazione periodica forniture, esiti sopralluoghi e/o reclami e esiti indagini soddisfazione clienti.</p>	<p>Maggiore trasparenza nei controlli, inserendo ad esempio esiti controlli sui fornitori d'alimenti e sull'analisi dell'acqua potabile.</p>	<p>Inserire informazioni sulle tariffe di refezione e sulle fasce ISEE.</p>	<p>Inserire riferimenti telefonici e mail di chi è responsabile dei vari procedimenti e descrizione più approfondita degli iter da seguire per realizzare i suddetti procedimenti (es. ispezioni).</p>	<p>Inserire alcune informazioni sul capitolato d'appalto (una volta elaborato).</p>	<p>Illustrare l'importanza dell'educazione alimentare e del ruolo delle scuole connesso e inserire come casi studio dei buoni progetti di educazione alimentare realizzati.</p>	<p>Enfatizzare il rapporto che c'è e deve esserci con il mondo della scuola, chiedendo di veicolare la Carta dei Servizi e i suoi contenuti (es. nominativi commissari mensa) anche attraverso i siti ufficiali delle scuole.</p>
<p>Commissioni mensa: composizione e regolamento</p>	<p>Inserire all'interno delle Commissioni mensa almeno un insegnante (+ un supplente) designato dal Collegio dei docenti, per valorizzare il ruolo educativo nel momento della consumazione dei pasti.</p>	<p>Regolamentare e uniformare l'individuazione dei componenti delle Commissioni mensa (linee guida scritte dall'Amministrazione).</p>	<p>Istituire una Commissione mensa cittadina che possa avere un ruolo di raccordo e rappresentatività di tutte le Commissioni mensa delle singole scuole (sull'esempio di quella di Bologna).</p>	<p>Regolamentare (per iscritto) gli ambiti di attività e le modalità di ispezione delle Commissioni.</p>	<p>Commissioni mensa con un ruolo più allargato (si ricollega all'idea della Commissione mensa cittadina), che essere anche di "cerniera" e di facilitazione con gli altri genitori degli utenti.</p>		
<p>Educazione alimentare</p>	<p>Connessione sempre più stretta tra iniziative di educazione alimentare di matrice ministeriale, locale e professionale, possibile pianificazione di azioni per le scuole inserendo le iniziative nel POF (Piano Offerta Formativa).</p>	<p>Ruolo cardine delle Commissioni mensa (genitori e docenti) nelle iniziative da intraprendere.</p>	<p>Incontri periodici con i genitori e gli insegnanti sulle tematiche dell'educazione alimentare, magari anche con dietista e commissari mensa e con modalità laboratoriali innovative.</p>	<p>Laboratori e progetti di educazione alimentare per i bambini che alimentino la conoscenza attraverso l'attività pratica (es. laboratori di cucina per e con bambini).</p>	<p>Incontri informativi e preparatori che possano avere anche la finalità di poter elaborare delle modifiche sui menù delle scuole.</p>	<p>Iniziative e progetti di educazione alimentare che siano il più possibile strutturali all'interno dell'organizzazione scolastica e non estemporanei.</p>	

RICHIESTE ULTERIORI

Prima della conclusione dei lavori i partecipanti hanno inoltre espresso le seguenti richieste:

“Il tavolo richiede che, una volta che l’Amministrazione avrà redatto una bozza avanzata del bando, la stessa sia sottoposta ai soggetti che con la loro presenza hanno valorizzato la modalità partecipativa istituita e voluta dall’Amministrazione”.

“Il tavolo richiede che la condivisione dei risultati degli workshop partecipativi con i partecipanti avvenga in via preliminare alla loro eventuale pubblicazione”.



PENSA CHE MENSA

**Percorso decisionale inclusivo per la riorganizzazione
dei servizi di refezione scolastica**