

CONTROLLI SUL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA



Comune di
Milano

Andrea Magarini

Direttore Area Food Policy

Direzione Educazione – 28 aprile 2023



Sistema dei controlli e autorità competenti



La refezione scolastica del Comune di Milano, gestita da Milano Ristorazione è controllata dal seguente sistema:

- **Controlli da parte del titolare del servizio**
Comune di Milano - Unità di Controllo
verifiche sulla qualità del servizio in base alle disposizioni del Contratto di Servizio
- **Controlli interni da parte del gestore del servizio**
Milano Ristorazione – Servizio Qualità e Sicurezza Alimentare
verifiche interne sulla qualità dei prodotti, sulla sicurezza alimentare, sull'igiene ambientale secondo un piano di autocontrollo
- **Controlli da parte dell'autorità regionale ATS Milano**
SIAN Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione
verifiche con ispezioni a sorpresa sull'igiene degli alimenti e le procedure di sicurezza alimentare
- **Controlli da parte dei NAS Carabinieri**
verificare le condizioni igieniche e strutturali nonché l'attuazione delle procedure di sicurezza alimentare
- **Commissioni Mensa** segnalazioni mediante apposita piattaforma digitale Allegato E
- **Personale Scolastico** mediante apposita piattaforma digitale Allegato E
- Indagini di **Customer Satisfaction** (a cura del Comune) e analisi del **Gradimento dei Pasti** (a cura della Società)

Per l'espletamento delle competenze sopra indicate, all'interno dell'organigramma dell'Area Food Policy è prevista una apposita struttura denominata **“Unità Coordinamento e Controllo Milano Ristorazione”** istituita sin dal 2001 e costituita da due componenti integrate, composta da n.12 risorse umane compreso il responsabile:

- una **sezione dedicata al controllo della Refezione Scolastica** composta da 5 rilevatori dedicata al monitoraggio e controllo
- una **sezione amministrativa e contabile** nella quale hanno operato sei dipendenti, dedicata al monitoraggio e controllo del corretto adempimento delle obbligazioni di natura amministrativa e contabile previste dal contratto di servizio.

L'Unità di Controllo che rappresenta un valido **strumento di vigilanza** e un prezioso **fattore di stimolo al miglioramento continuo del servizio**, ha sviluppato una metodologia operativa codificata in una procedura standardizzata; tale processo denominato

“Controllo qualità del servizio di Ristorazione Scolastica” codice 3803010001
è stato certificato ai requisiti **UNI EN ISO 9001:2015**

191 visite nel 2022

> 95% degli interventi programmati
indicatore del processo certificato

191 visite = 39.710 pasti controllati

Strutture visitate	tipologia pasti controllati				
	Pasti per bambini	Pasti per adulti	pasti nei locali di produzione	Diete sanitarie e etniche	Totale controlli
Nidi e sez. Primavera	1.346	443	-	128	1.917
Scuole dell'infanzia	3.710	574	-	455	4.739
Scuole Primarie	11.690	845	-	1.298	13.833
Scuole Secondarie	1.376	90	-	100	1.566
Centri estivi	778	92	-	49	919
Centri cottura	-	-	16.221	515	16.736
Totale controlli	18.900	2.044	16.221	2.545	39.710

- **Qualità del pasto** rilevando elementi di non conformità (percentuali di rifiuto, difetti sensoriali, corrispondenza grammature, ecc.)
- Qualità del **servizio di somministrazione** dei pasti (congruità organico, qualità assistenza, gestione del servizio ecc.)
- Qualità dell'**ambiente** in cui viene prodotto, lavorato e consumato il pasto (spazi, arredi ecc.)
- **Diete speciali** e personalizzate
- Sistema di autocontrollo e **HACCP**

191 visite nel 2022

**Checklist composta da
66 controlli / visita
12.606 controlli**

Conformità 90,9%

Miglioramento del servizio

Per l'ambito della qualità del pasto servito, un'analisi più dettagliata delle non conformità rilevate relative alla quantità del pasto è stata riscontrata in **766 eventi**

<input type="checkbox"/> Temperatura.	16 non conformità	+4 rispetto 2021
<input type="checkbox"/> Grammatatura	16 non conformità	-130 rispetto 2021
<input type="checkbox"/> Difetti sensoriali	48 non conformità	+26 rispetto 2021
<input type="checkbox"/> Elevato rifiuto	666 non conformità	-112 rispetto 2021
<input type="checkbox"/> Corpi estranei	01 non conformità	- 3 rispetto 2021
<input type="checkbox"/> Quantità insufficienti	19 non conformità	-40 rispetto 2021
TOTALE	766	- 255 RISPETTO 2021

Gradimento dei pasti

PORTATE	PRIMI		SECONDI		CONTORNI		PANE		FRUTTA/DOLCE		TOTALE
	Visti	% di rifiuto	Visti	% di rifiuto							
Nidi e sez. Primavera	43	11,51%	34	9,39%	37	26,03%	42	12,57%	2	10,00%	14,72%
Scuole dell'infanzia	49	14,57%	49	24,59%	46	61,41%	47	21,19%	38	15,74%	27,68%
Scuole Primarie	40	22,78%	34	33,64%	40	62,26%	36	52,58%	31	33,38%	41,29%
Scuole Secondarie	10	20,50%	8	37,50%	9	65,00%	7	49,29%	7	47,86%	43,17%
Centri estivi	15	21,67%	13	25,38%	14	53,21%	10	52,00%	0	0,00%	36,92%
Totale scuole	157	16,88%	138	23,90%	146	52,11%	142	30,15%	78	25,49%	29,99%



Le fonti delle informazioni su cui si articolano, si programmano e si organizzano le visite ispettive dell'Ufficio di Controllo sono:

- le **ispezioni giornaliere** effettuate dagli ispettori Comunali presso i refettori e centri cucina
- le **segnalazioni** inviate dalle **Commissioni Mensa** e dai referenti delle **strutture scolastiche**

Nel corso dell'anno 2022 sono state inoltre redatte ed inviate **139 comunicazioni di richiamo/contestazione** che hanno riguardato principalmente le seguenti tematiche:

- **15 errata produzione e/o somministrazione dieta** da parte del gestore servizio
- **24** non corretta applicazione della **procedura diete da parte di insegnanti/educatori**
- **56** ritrovamento **corpi estranei** (frammenti di polistiroli, insetti verdura biologica, parti annerite...)
- **14** mancata corrispondenza delle **grammature**

Commissioni Mensa e Operatori Scolastici



Le Commissioni Mensa dispongono di uno strumento digitale "Allegato E" per la rilevazione della qualità del servizio e segnalazione disservizi, composto da **72 controlli obbligatori**.

INDICE DI COPERTURA CONTROLLI - COMMISSARI MENSA ED OPERATORI SCOLASTICI					
ANNO SOLARE 2022	Nidi Sez. primavera	Infanzia	Primarie	Secondarie	TOTALE
Numero Scuole interessate dal servizio di refezione	175	197	139	51	562
TOTALE SCHEDE DI CONTROLLO PERVENUTE/SOPRALLUOGHI EFFETTUATI	148	735	1.653	52	2.588
Numero complessivo di controlli effettuati	10.656	52.920	119.016	3.744	186.336

**1.940 Allegati E
Commissioni Mensa**

**648 Allegati E
Operatori Scolastici**

**186.336 controlli
effettuati nel 2022**

Commissioni Mensa e Operatori Scolastici

**2.773 Allegati E Complessivamente Unità di Controllo, Commissioni Mensa, Operatori Scolastici =
2.222 Allegati E SENZA DISSERVIZI
551 Allegati E CON DISSERVIZI**

ANALISI SCHEDE DI CONTROLLO PERVENUTE					
INDICATORI SINTETICI					
2022	Nidi Sez. primavera	Infanzia	Primarie	Secondarie	TOTALE
NON CONFORMITA' da schede di controllo	175	418	591	76	1.260
CONTROLLI EFFETTUATI	7.794	18.603	38.409	1.752	66.558
INDICE DI NON CONFORMITA' da schede di controllo	2,25%	2,25%	1,54%	4,34%	1,89%
INDICE DI CONFORMITA'	97,75%	97,75%	98,46%	95,66%	98,11%
SEGNALAZIONI NEGATIVE rilevate	227	1.261	4.991	113	6.592
CONTROLLI EFFETTUATI	7.794	18.603	38.409	1.752	66.558
INDICE SEGNALAZIONI ESITI NEGATIVI	2,91%	6,78%	12,99%	6,45%	9,90%
INDICE SEGNALAZIONI ESITI POSITIVI	97,09%	93,22%	87,01%	93,55%	90,10%
INDICE CONFORMITA' E SEGNALAZIONI POSITIVE	94,84%	90,97%	85,47%	89,21%	88,20%

98,11%
Indice di Conformità

90,10%
Segnalazioni Positive

Gradimento menu

L'analisi dei dati sul gradimento del menu è alla base della progettazione dei successivi menu e delle azioni di miglioramento sullo stesso.

Le tabelle riportano i 10 piatti più graditi nella tipologia primo, secondo e contorno.

Primo piatto	# accettato	# parz-accettato	# parz-rifiutato	# rifiutato	Media ponderata
Pasta biologica aglio, olio e parmigiano	18	5	1	0	90,13%
Pasta biologica olio e parmigiano	21	8	2	0	86,90%
Ravioli di magro olio e parmigiano	24	11	2	1	84,00%
Riso all'olio	16	10	2	0	83,07%
Gnocchi al pomodoro biologico	13	7	3	0	80,91%
Pasta biologica al pomodoro biologico e basilico	7	6	1	0	80,64%
Pizza margherita	31	16	6	2	79,16%
Pasta biologica al pomodoro biologico	8	4	3	0	77,53%
Risotto allo zafferano	14	13	5	0	75,72%
Pasta integrale biologica al pesto	14	11	5	1	73,90%

Secondo piatto	# accettato	# parz-accettato	# parz-rifiutato	# rifiutato	Media ponderata
Rustichelle di pollo biologico	14	3	0	0	94,00%
Cotoletta di lonza alla milanese	18	3	0	2	86,87%
Bocconcini di tacchino con crema di verdure miste	16	8	2	0	84,38%
Bastoncini di pesce	8	7	1	0	80,94%
Formaggio (mozzarella biologica)	10	10	2	0	78,45%
Formaggio (primo sale biologico)	3	10	2	0	68,40%
Pollo marinato alla senape, succo di limone biologico e rosmarino	18	12	12	2	67,91%
Arrosti di tacchino agli aromi	5	4	3	1	66,38%
Tonno	8	11	4	2	66,32%
Piatti non selezionati*	0	1	0	0	66,00%
Polpette con soia	7	12	8	2	60,55%

Contorno	# accettato	# parz-accettato	# parz-rifiutato	# rifiutato	Media ponderata
Pomodori con ceci	7	12	5	1	66,28%
Carote a tronchetto	8	7	2	5	60,36%
Carote julienne	16	40	27	4	58,98%
Pomodori	11	22	9	7	58,14%
Patate arrosto	4	4	8	0	58,00%
Patate e fagiolini in insalata	2	6	4	1	56,00%
Fagiolini agli aromi	2	5	6	6	38,32%
Taccole agli aromi	1	4	4	5	35,43%
Zucchine al forno	2	10	9	12	35,06%
Insalata di stagione	7	23	39	34	34,03%

Analisi da parte di Milano Ristorazione

Art. 14, comma 5 Regolamento Comunale
dei controlli



Sintesi dei documenti prodotti da Milano Ristorazione in ottemperanza a quanto previsto dall'Art.14 comma 5 del Regolamento del Sistema di Controlli interni sulle attività di monitoraggio previste per la rilevazione della conformità e dell'efficacia delle prestazioni erogate agli standard di qualità come definiti dal contratto di servizio (art.15 lettera B) che pone a carico della Società di erogare il servizio con continuità e con i livelli di efficienza e qualità previsti dalla normativa vigente.

Analisi da parte di Milano Ristorazione

Art. 14, comma 5 Regolamento Comunale
dei controlli



Controlli sulle attività di trasporto pasti

- Numero totale controlli autisti e stato igiene/funzionalità automezzi: **22.475**;
- Numero totale **non conformità**: **38** (0,17% sul numero totale di controlli effettuati);
- Numero totale **contestazioni**: **38**
- Numero totale **penali** applicate: **19**

Controlli sulle attività di somministrazione pasti

- numero totale controlli (Check list) eseguiti da personale MIRI: **3.033**;
- numero totale Check list **non conformi** **362** (11,9%)
- numero totale **contestazioni**: **362**
- numero totale **penali** applicate: **74** (20,4%)

Controlli sulle attività di pulizia ed ausiliariato

- totale controlli (Check list): **5.049**;
- totale Check list non conformi: **221** (4,4%)
- totale **contestazioni**: **221**
- totale penali applicate: **108** (48,9%)

5.326

**Lavoratori coinvolti
in attività formative**

**12.859 ore totali
2022**

rispetto a 3.313 del 2021

Analisi da parte di Milano Ristorazione

Art. 14, comma 5 Regolamento Comunale
dei controlli



Materie prime sottoposte a verifica 9.900 tonnellate 100% sottoposte a verifica

Collaudi effettuati: 8.312 (nel 2021 erano 7.168)

Analisi di laboratorio: 177 campioni (nel 2021 erano 115)

Audit presso i fornitori: 74 audit

Audit presso locali di refezione: 162 audit (nel 2021 erano 150)

Spese per manutenzione ordinaria 2022					
Tipologia dei locali concessi in uso alla società	Edilizia	Attrezzature ed impianti tecnologici	Spurghi	Spese sussidiarie	Totale importo
Centri cottura scolastici	141.902,43 €	66.937,98 €	42.313,67 €	239.944,15 €	491.098,23 €
Cucine presso asili nidi	60.885,30 €	40.862,31 €	5.993,67 €	41.339,26 €	149.080,54 €
Refettori e rigoverni	56.972,92 €	56.757,34 €	4.534,32 €	2.307,00 €	120.571,58 €
Altri centri cottura: RSA centri di prima accoglienza	20.003,40 €	15.267,01 €	5.131,30 €	25.899,82 €	66.301,53 €
Casa vacanza	535,18 €	-	-	6.365,22 €	6.900,40 €
Uffici - sede, ufficio rette, altri	11.674,42 €	9.907,47 €	-	670,00 €	22.251,89 €
Totale	291.973,65 €	189.732,11 €	57.972,96 €	316.525,45 €	856.204,17 €

Spese di **manutenzione straordinaria**

per un importo complessivo pari ad **€ 1.222.900,30**

- ⑩ Manutenzione fabbricati beni di terzi € **1.850,00**
- ⑩ Manutenzione attrezzature primarie beni di terzi € **54.951,81**
- ⑩ Cespiti in allestimento € **666.611,01**
- ⑩ Opere edili su beni di terzi € **75.401,68**
- ⑩ Mobili ed arredi per uffici € **10.389,00**
- ⑩ Sostituzione attrezzature obsolete nei cc € **135.947,23**
- ⑩ Manutenzione impianti generici su beni di terzi € **165.302,61**
- ⑩ Manutenzione impianti generici CC Sammartini € **32.542,22**
- ⑩ Beni inferiori a € 516,74 € **79.904,74**