

Prog. 27/22/CG/MT
Venezia, 30/11/2022

Spett.le
Direzione Finanziaria
Settore Società, Organismi partecipati,
Istituzioni, Fondazioni ed Enti esterni
C.a. dott. Michele Dal Zin

Direzione Finanziaria
Settore Società, Organismi partecipati,
Istituzioni, Fondazioni ed Enti esterni
Servizio Controllo Gestionale delle Società
Partecipate e Monitoraggio della Qualità
dei Servizi
C.a. dott. Giuseppe Mazzola

TRASMISSIONE A MEZZO E-MAIL

Oggetto: Rif. Piano della Performance (PdP) 2022 del Comune di Venezia – relazione sul rispetto degli standard di qualità dei servizi con particolare riferimento al nuovo parametro dell’impatto ambientale adottato dalla Società

Premesso che:

- L’Amministrazione Comunale con proprio provvedimento ha individuato gli obiettivi gestionali e gli indicatori per la valutazione del grado di raggiungimento del target assegnato alle società partecipate nel Piano della Performance 2022-2024, che risulta pubblicato nella sezione Società Trasparente del sito istituzionale di A.M.E.S. S.p.A. al seguente link: <https://amesvenezia.it/node/242> come di seguito rappresentati:

Nr	PROFILI	OBIETTIVO	INDICATORE 2022
1	BILANCIO	Nel triennio si intende migliorare il risultato economico conseguito nell’anno 2021 (ultimo bilancio approvato) e comunque mantenere sempre in utile la Società.	La Società deve chiudere l’esercizio 2022 con un risultato netto positivo
2	EFFICACIA	Miglioramento/ampliamento dei servizi offerti tramite le farmacie comunali a favore dei cittadini, in considerazione anche delle maggiori richieste dei cittadini di farmaci e di consulenza a causa dell’emergenza sanitaria da pandemia da COVID- 19	Miglioramento della qualità dei servizi delle farmacie e della ristorazione scolastica erogati all’utenza. Farmacie: Trasmissione entro il 31.10.2022 delle rilevazioni effettuate nel corso del I semestre 2022 sulla base del nuovo questionario di c.s. adottato dalla società.

Nr	PROFILI	OBIETTIVO	INDICATORE 2022
		<p>Miglioramento del servizio di ristorazione scolastica. Aumento della sicurezza sanitaria nell'erogazione del servizio di ristorazione scolastica</p> <p>Miglioramento del servizio di ristorazione scolastica.</p>	<p>Ristorazione trasmissione della relazione sul rispetto degli standard di qualità dei servizi erogati con particolare riguardo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al nuovo parametro dell'impatto ambientale adottato dalla Società (trasmissione della relazione entro il 30.11.2022 per rilevazioni effettuate nel corso del I semestre 2022); - Alla gestione dei reclami/segnalazioni pervenuti nel corso dell'anno scolastico 2020/2021 (trasmissione relazione entro il 30.06.2022)
3	EFFICIENZA	Efficientare il sistema e l'organizzazione interna	Recupero morosità ristorazione scolastica. Pubblicazione entro il 30/09/2022 della procedura selettiva di affidamento del servizio di recupero delle morosità iscritte a bilancio 2021
4	ECONOMICITÀ	<p>Contenimento dei costi operativi della Società (quali ad es. spese per servizi, revisione appalti, spese di personale, etc.)</p> <p>Adozione degli atti relativi alla programmazione biennale degli acquisiti di beni e servizi in coerenza con la normativa applicabile. Razionalizzazione di tutte le spese con efficientamento a parità dei servizi erogati</p>	Contenimento dei costi di funzionamento (servizi, godimento beni terzi e personale) per il 2021 in coerenza con gli obiettivi assegnati ai sensi dell'art. 19. Comma 5, del D.Lgs. 175/2016, al netto delle clausole di salvaguardia eventualmente previste
5	TRASPARENZA	Adeguamento agli obblighi in materia di anticorruzione e di trasparenza e di tutela dei dati personali di cui alla legge 190/12 e ai D.Lgs. 33/13, 39/2013 e 175/2016 e Reg. UE n. 679/2016 e al Piano Triennale (2022-2024) di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza adottato dal Comune di Venezia.	Corretto assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza di cui al D.Lgs. 33/2013, in combinato disposto con la Delibera ANAC 1134/2017, verificato attraverso attestazione e allegata check list (predisposta dal Comune di Venezia), sottoscritte e inoltrate dal RPCT della società controllate entro il 31/01/2023

Considerato che l'obiettivo efficacia prevede, tra gli altri atti, la trasmissione di una relazione sul rispetto degli standard di qualità dei servizi con particolare riferimento al nuovo parametro dell'impatto ambientale adottato dalla Società per rilevazioni effettuate nel corso del I semestre 2022;

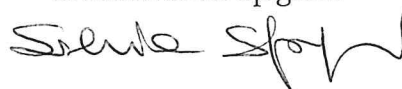
Tutto ciò premesso e considerato, con la presente nota sono a trasmettere la relazione in oggetto.

Si rimane a disposizione per eventuali chiarimenti nel merito.

Distinti saluti.

Il Coordinatore Generale A.M.E.S. S.p.A.

Dott.ssa Silvia Spignesi



**RELAZIONE SUL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' CON
 PARTICOLARE ATTENZIONE AL NUOVO PARAMETRO DELL'IMPATTO
 AMBIENTALE**

Fattori Qualità	Indicatori	Standard	😊	☹️
Monitoraggio del funzionamento del servizio	Controlli interni: visite ispettive presso i centri cottura e i refettori scolastici	Almeno una visita annuale per sede	✓ Coperte tra AMES e l'A.C.	
	Controlli esterni: incontri periodici con i rappresentanti dei comitati mensa – SIAN	Almeno 3 incontri all'anno	✓	
Qualità del servizio	Percentuale di giornate nelle quali viene rispettato il menù definito rapportato al totale delle giornate di erogazione	Almeno il 90% delle giornate del calendario scolastico	✓	
	Analisi chimico-fisico-microbiologiche su materie prime e prodotto finito	Rilevazione semestrale (almeno n.5 analisi per ogni centro cottura)	✓	
	Corretta applicazione del piano HACCP	Rilevazione semestrale (almeno n.2 verifiche per ogni centro cottura)	✓	
Dieta speciale	Erogazione dieta speciale	Erogazione dieta entro 15 giorni dalla data di protocollazione della richiesta	✓	
Formazione	Corso di formazione rivolto ai Comitati Mensa sui temi dell'alimentazione e della sicurezza alimentare	All'atto dell'iscrizione del richiedente	Competenza esclusiva dell'A.C.	
	Corso di formazione rivolto al personale addetto alla produzione e scodellamento pasti	Almeno 1 annuale	✓	
	Organizzazione di progetti dedicati a temi specifici e a determinate fasce di utenza	Vengono organizzate sulla base delle adesioni alle proposte formulate per ciascun anno scolastico	Competenza esclusiva dell'A.C.	
Tutela utente	Risposta a segnalazioni scritte	Entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della mail	✓	

Fattori Qualità	Indicatori	Standard	😊	😞
	Percentuale delle comunicazioni trasmesse agli Istituti Comprensivi e alle scuole dell'infanzia comunali entro le 24 H precedenti alla modifica del menù previsto	Almeno il 95%	✓	
	Somministrazione di Customer Satisfaction	Ogni 2 anni scolastici		Progetto sospeso durante lo stato di emergenza COVID ✓
Accessibilità	N. ore settimanali di apertura al pubblico	Almeno 20 ore (escluso luglio e agosto in cui l'orario può subire delle variazioni)	Competenza esclusiva dell'A.C.	
Impatto ambientale	Attivazione sprecometro progetto	Almeno 1 annuale	✓	

OBIETTIVO IMPATTO AMBIENTALE

Uno degli obiettivi di miglioramento individuati dall'azienda nell'ambito del servizio di ristorazione scolastica è la riduzione dello spreco alimentare nelle mense scolastiche, che rappresenta un problema non solo dal punto di vista etico, economico, sociale e sanitario ma anche climatico dal momento che le grandi quantità di cibo non consumato contribuiscono fortemente al riscaldamento globale e che i rifiuti alimentari producono metano e gas a effetto serra.

Anzitutto si evidenzia che lo spreco che si verifica nelle mense scolastiche può essere sussunto in tre categorie:

1. Lo spreco alimentare ovvero il cibo cucinato e non servito e quindi potenzialmente riutilizzabile;
2. Lo scarto alimentare ovvero il cibo cucinato servito e non mangiato che non può essere utilizzato per l'alimentazione umana;
3. I rifiuti alimentari ovvero la somma degli sprechi e degli scarti.

Dalle indagini nazionali sui rifiuti alimentari si evince che in valore percentuale il cibo non consumato durante il pasto ammonta a quasi il 30% di cui 17% è costituito da avanzi nei piatti mentre il cibo intatto ammonta al 13%.

AMES SpA si è attivata, già da tempo, per stimolare un nuovo modello di "servizio mensa" in un'ottica di sviluppo sostenibile, coniugando i principi di corretta nutrizione a quelli economici, ambientali e di

socialità e ricercando soluzioni sostenibili per contrastare gli impatti ambientali lungo tutto il ciclo di vita del servizio. L'attenzione all'ambiente è uno degli obiettivi che da sempre A.M.E.S. S.p.A. riconosce come centrali al fine di garantire una mensa innovativa che guarda al futuro del pianeta. Per far ciò si promuove, ormai da tempo, il consumo di prodotti a basso impatto ambientale, eliminando il packaging e riducendo i trasporti e gli scarti.

Sul fronte dello SPRECO ALIMENTARE la Società continua ad aderire a progetti strategici mirati a valorizzare i servizi educativi come luoghi nei quali insegnare ad attribuire il giusto valore al cibo anche attraverso la prevenzione dello spreco. Nelle scuole dell'infanzia e nelle scuole primarie e secondarie di primo grado del Comune di Venezia il monitoraggio dello spreco alimentare è stato effettuato per i plessi coinvolti nel Progetto "La mensa che non spreca".

Lo scorso anno scolastico l'iniziativa ha portato al recupero complessivo di 8.626 kg di eccedenze, con una media giornaliera di 84 kg che ha permesso di erogare pasti alle 140 persone in situazioni di svantaggio socio-economico ospiti della Casa di Accoglienza e della Mensa dei Cappuccini per un totale di 16.800 pasti distribuiti.

Il successo di questa iniziativa spinge tutti a continuare a lavorare sulla riduzione degli sprechi coinvolgendo il maggior numero di scuole e sensibilizzando l'utenza e il personale scolastico. Rispetto alla sperimentazione iniziale il numero dei plessi coinvolti è quasi raddoppiato nonostante le problematiche nel reperimento dei volontari, nella fascia oraria del pranzo, ma anche degli stessi enti beneficiari in quanto il quantitativo avanzato non è costante e purtroppo in alcuni giorni non viene raccolto nulla.

Per quanto riguarda lo SCARTO ALIMENTARE, cioè il cibo che non può essere utilizzato per l'alimentazione umana, lo stesso non è normalmente sottoposto a pesatura in quanto nei sacchi dell'immondizia sono conferiti sia scarti da alimenti che rifiuti di altro genere; pertanto, l'eterogeneità dello scarto rende i dati della pesatura poco attendibili. Per limitare lo scarto alimentare non utilizzabile per l'alimentazione umana A.M.E.S. S.p.A. ha studiato la fattibilità di un progetto per la distribuzione del cibo ai canili ma le difficoltà per la separazione dei rifiuti alimentari (ai cani possono essere somministrati solo determinati cibi) lo hanno reso finora impraticabile. Alla luce di queste considerazioni l'Azienda ha ritenuto che il primo passo verso la riduzione dello scarto fosse l'educazione alimentare: da questo è nato il progetto Sprecometro.

Nel primo semestre 2022 la realizzazione del progetto non è stata possibile a causa delle regole sul distanziamento e le limitazioni dovute all'evento pandemico. Nonostante il 31 marzo 2022 sia terminato lo stato di emergenza, l'organizzazione scolastica non ha subito variazioni mantenendo, di fatto, i limiti

agli accessi nelle strutture. La realizzazione del progetto inoltre coinvolge molteplici attori e quindi non poteva essere programmata entro la fine dell'anno scolastico. Considerando che gli obiettivi del progetto Sprecometro sono i seguenti:

- la stima della produzione media di sprechi alimentari;
- la stima della qualità percepita media;
- la sensibilizzazione, attraverso il gioco, verso comportamenti responsabili;

Attesa l'impossibilità, per fattori non imputabili ad A.M.E.S. S.p.A., di attivare il contest durante l'anno scolastico 2021/2022 si è quindi deciso di rinviare l'azione di sensibilizzazione al primo semestre 2023 e di lavorare sugli altri obiettivi del progetto.

Nel mese di maggio sono state campionate tre scuole primarie afferenti al Centro di Cottura di Quarto d'Altino: Visintini, Fucini e Valeri.

Di seguito i risultati dell'analisi effettuata.

martedì 17 maggio 2022			
Menù della giornata	Scuole interessate	pasti erogati	Avanzi dei piatti espressi in KG
Ravioli burro e salvia, Cosce di pollo, Carote julienne, pane e frutta	Primaria Visintini	272	41,5
	Fucini	155	33,5
	Primaria Valeri	150	18,5
		577	93,5

mercoledì 18 maggio 2022			
Menù della giornata	Scuole interessate	pasti erogati	Avanzi dei piatti espressi in KG
Pasta al pesto, polpette di tacchino con carote, insalata verde, pane e frutta	Primaria Visintini	151	26
	Fucini	155	19,5
	Primaria Valeri	150	18
		456	63,5

giovedì 19 maggio 2022

Menù della giornata	Scuole interessate	pasti erogati	Avanzi dei piatti espressi in KG
Pasta integrale al ragù, mozzarella, spinaci al burro, pane e frutta	Primaria Visintini	248	35
	Fucini	155	23
	Primaria Valeri	133	12
		536	70

venerdì 20 maggio 2022

Menù della giornata	Scuole interessate	pasti erogati	Avanzi dei piatti espressi in KG
Risi e bisi alla veneta, nasello gratinato al limone, capucci/cetrioli, pane e yogurt	Primaria Visintini	151	33
	Fucini	155	21
	Primaria Valeri	150	19
		456	73

lunedì 23 maggio 2022

Menù della giornata	Scuole interessate	pasti erogati	Avanzi dei piatti espressi in KG
Pasta olio e parmigiano, lenticchie al pomodoro, carote al burro, pane e frutta	Primaria Visintini	271	38
	Fucini	155	24
	Primaria Valeri	140	13
		566	75

martedì 24 maggio 2022			
Menù della giornata	Scuole interessate	pasti erogati	Avanzi dei piatti espressi in KG
Riso al pomodoro e basilico, polpette di tonno, insalata verde, pane e frutta	Primaria Visintini	271	27
	Fucini	155	10,5
	Primaria Valeri	140	9,5
		566	47

Il campione non è certo rappresentativo della realtà presente nel territorio ma, sommato ai pochi dati a disposizione, conferma l'esistenza di un problema difficile da risolvere. Nelle tre scuole indagate, le percentuali di spreco sono fortemente variabili anche se si mantengono in linea con il dato regionale.

Il contorno è il piatto più sprecato; anche il pane viene scartato.

La quantità di cibo avanzata è mediamente intorno ai 126 grammi per utente.

Questo dato rappresenta un punto di partenza ed è fondamentale per poter successivamente monitorare i risultati sullo scarto dopo che verrà attuato il contest.