

AREA ECONOMIA E FINANZA

SETTORE SOCIETÀ E ORGANISMI PARTECIPATI, ISTITUZIONI, FONDAZIONI ED ENTI ESTERNI

REPORT DI MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD DEI SERVIZI
PUBBLICI LOCALI DOTATI DI CARTA DELLA QUALITÀ

- ANNO 2024 -

- RISTORAZIONE SCOLASTICA E NON DOCENZA

SERVIZIO CONTROLLO GESTIONALE DELLE SOCIETÀ PARTECIPATE E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

CITTA' DI
VENEZIA



INDICE

GLI STANDARD DI QUALITÀ

LA RENDICONTAZIONE SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2023

AMES S.p.A.Gestione dei servizi di ristorazione scolastica e non docenza

IL MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2024

AMES S.p.A.Gestione dei servizi di ristorazione scolastica e non docenza

N.B.: La documentazione attinente le verifiche sul servizio è disponibile agli atti del Servizio Controllo Gestionale Delle Società Partecipate e Monitoraggio Della Qualità Dei Servizi.

AMES SPA

GESTORE	SERVIZIO	AFFIDAMENTO ATTI	CONTRATTO DI SERVIZIO- DISCIPLINARI- CONVENZIONI	SCADENZA CONTRATTO	PRESENZA CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI
AMES S.P.A.	SERVIZI DI RISTORAZIONE SCOLASTICA E NON DOCENZA	DCC N. 92 DEL 28/06/2006 CON DECORRENZA DAL 01/09/2006	REP. 129794 DEL 10/08/2006. DISCIPLINARE TECNICO REP. N. 130237 DEL 25/09/2007, CON SCADENZA AL 31/12/2029 (APPROVATO CON DGC N. 430 DEL 03/08/2007).	31/12/2029	Sì PG 368971 DEL 19/07/2019 ¹

GLI STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZIO	CONTRATTO DI SERVIZIO	DISCIPLINA PREVISTA PER STANDARD QUALITÀ	RIFERIMENTI STANDARD
GESTIONE DELLE FARMACIE COMUNALI	Contratto rep. n. 129794 del 10/08/2006. Disciplinare Tecnico. n. 130237 del 25/9/2007.	Allegati A e B Disciplinare Tecnico	Carta della Qualità, approvata con Disposizione Dirigenziale n. 530041 del 21/10/2019

¹ Il monitoraggio di 9 indicatori su 14 previsti nella Carta della Qualità, aggiornata nel corso del 2022, è di competenza dell'Amministrazione comunale; i restanti 5 spettano invece direttamente ad Ames S.p.A..

LA RENDICONTAZIONE SUL RISPETTO DEGLI STANDARD

2023

AMES S.P.A.

RENDICONTAZIONE STANDARD QUALITÀ SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	SOGGETTO COMPETENTE AL MONITORAGGIO	ANNO SCOLASTICO 2023/2024
Monitoraggio del funzionamento del servizio	Controlli interni: visite ispettive presso i centri cottura e i refettori scolastici.	Almeno una visita annuale per sede.	COMUNE DI VENEZIA	200 visite effettuate
	Controlli esterni: incontri periodici con i rappresentanti dei comitati mensa – SIAN.	Almeno 3 incontri all'anno.	COMUNE DI VENEZIA	5 incontri
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.	COMUNE DI VENEZIA	74,18% 135 su 182 di erogazione mensa
	Analisi chimico – fisico - microbiologiche su materie prime e prodotto finito	Rilevazione semestrale (almeno n.5 analisi per ogni centro cottura)	AMES S.P.A.	Totale rilevazioni: 50 - media rilevazioni: 7 per ogni centro cottura; - n. analisi totali 359 - media n. analisi per ogni rilevazione 7
	Corretta applicazione del piano HACCP	Rilevazione semestrale (almeno n. 2 verifiche per ogni centro cottura)	AMES S.P.A.	Totale verifiche annuali 35 verifiche per ciascun centro di cottura da 4 a 7

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	SOGGETTO COMPETENTE AL MONITORAGGIO	ANNO SCOLASTICO 2023/2024
Dieta speciale	Erogazione dieta speciale	Erogazione dieta entro 15 giorni dalla data di protocollazione della richiesta	COMUNE DI VENEZIA	100% 945 diete speciali richieste
Formazione	Corso di formazione rivolto ai Comitati Mensa sui temi dell'alimentazione e della sicurezza alimentare.	All'atto dell'iscrizione del richiedente	COMUNE DI VENEZIA	14 e 22 novembre 2023, per un totale di 4 h, come prescritto dalle Linee guida regionali
	Corso di formazione rivolto al personale addetto alla produzione e scodella mento pasti.	Almeno 1 annuale	AMES S.P.A.	Corso: Igiene degli alimenti, mani, abbigliamento. Malattie trasmissibili degli alimenti. Sanificazione degli ambienti. Corso gestione diete speciali e corrette procedure di comunicazione
	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	COMUNE DI VENEZIA	3 progetti di educazione alimentare realizzati nelle scuole
Tutela utente	Risposta a segnalazioni scritte	Entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della mail	COMUNE DI VENEZIA	185 risposte entro i termini su 224 segnalazioni pervenute (82,59%)
	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%	COMUNE DI VENEZIA	74,47% (35 comunicazioni trasmesse entro i termini su 47 variazioni di menù intervenute)

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	SOGGETTO COMPETENTE AL MONITORAGGIO	ANNO SCOLASTICO 2023/2024
	Somministrazione di customer satisfaction	Ogni 2 anni scolastici	COMUNE DI VENEZIA	realizzata tra ottobre e novembre 2023
Impatto ambientale	Attivazione progetto formativo in materia ambientale	Almeno 1 annuale	AMES S.P.A.	1 contest

Dai dati rilevati dal Comune di Venezia si evincono i seguenti consuntivi al di sotto dello standard previsto:

- La percentuale di giornate nelle quali viene rispettato il menù definito rapportato al totale delle giornate di erogazione;
- Risposta a segnalazioni scritte;
- Percentuale delle comunicazioni trasmesse agli Istituti Comprensivi e alle scuole dell'infanzia comunali entro le 24 H precedenti alla modifica del menù previsto.

Dai dati rilevati da Ames S.p.A. non si evincono dati al di sotto dello standard previsto.

Indagine di customer satisfaction 2023 (estratto)

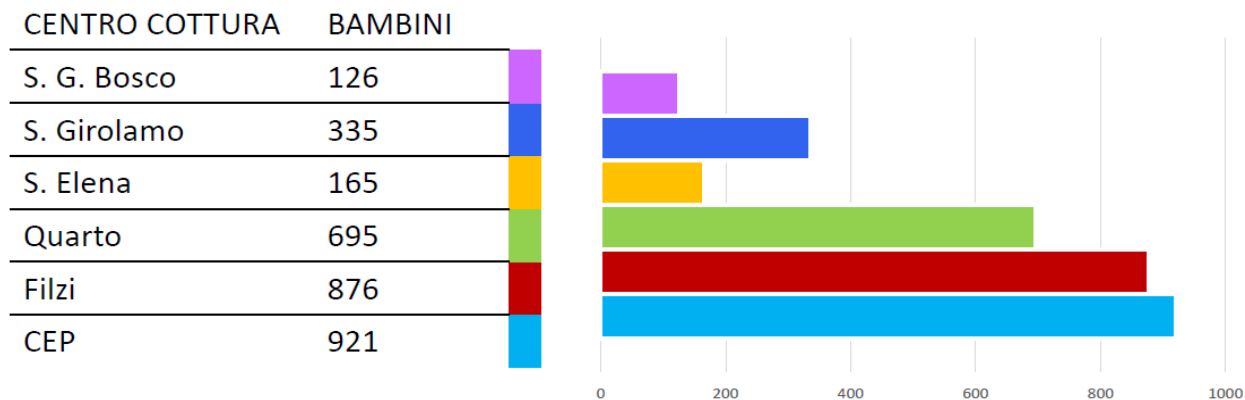
Metodologia di verifica della soddisfazione degli utenti e gestione processi

SODDISFAZIONE CLIENTE	Metodi diretti	⇒ Questionari di soddisfazione utenti
		⇒ Suggerimenti / Segnalazioni dell'utenza
		⇒ Reclami da parte degli utenti
	Metodi indiretti	⇒ Reclami da parte dei comitati mensa
		⇒ Reclami da parte della Committenza
		⇒ Rilievi da Enti terzi di controllo

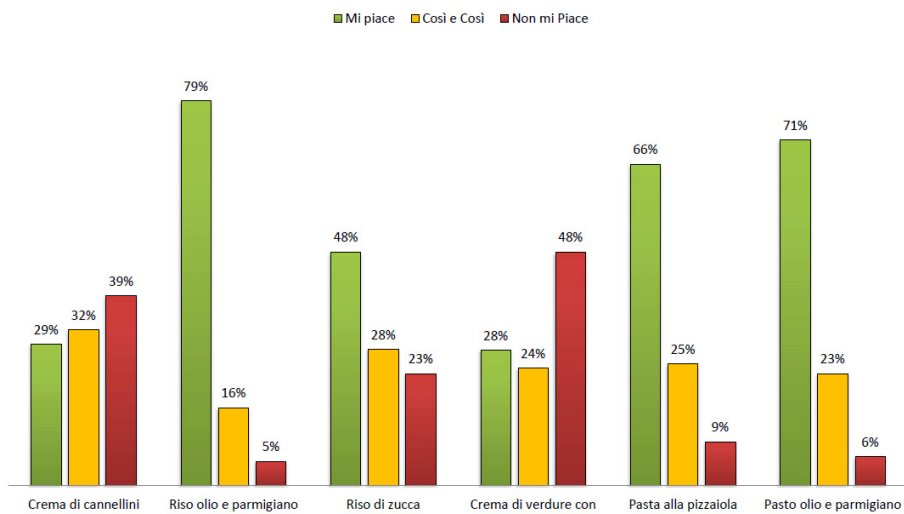
DATI DEMOGRAFICI

Campione analizzato diviso per centro cottura

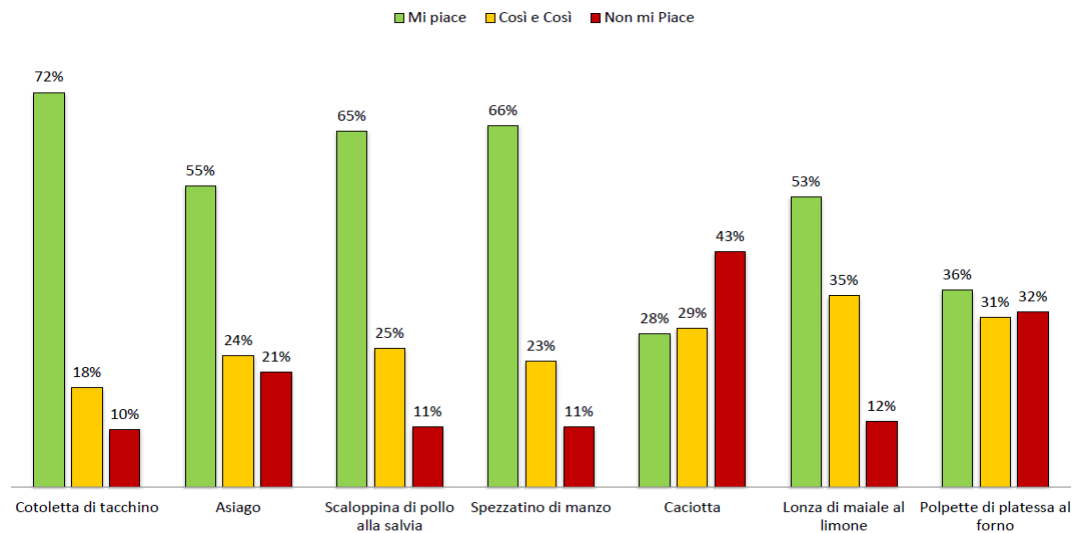
3118
QUESTIONARI COMPILATI



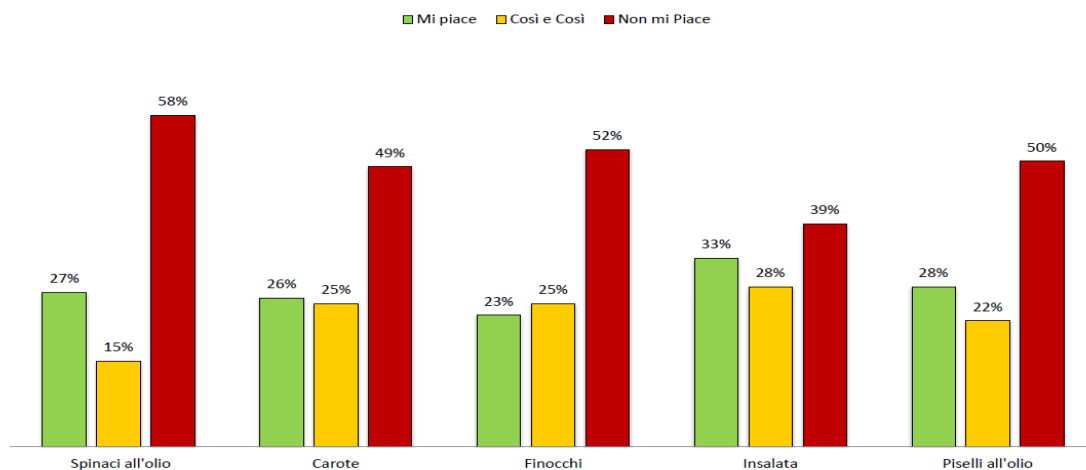
GRADIMENTO PRIMI PIATTI



GRADIMENTI SECONDI PIATTI



GRADIMENTO CONTORNI

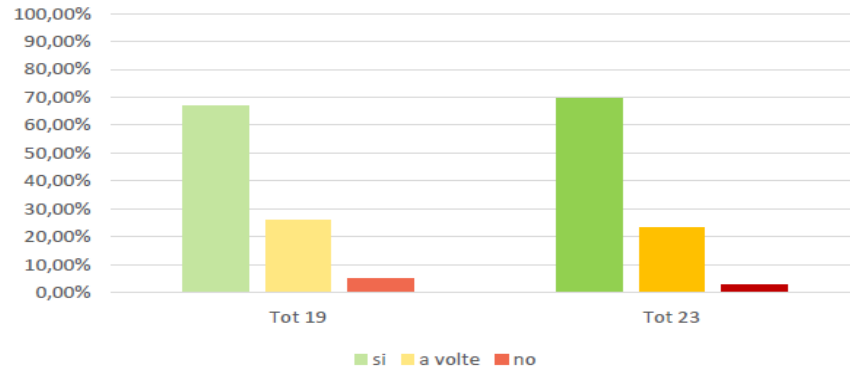


Dall'analisi delle tabelle sopra esposte si riscontra che nel 2023 i punteggi medi conseguiti sulle singole voci del questionario somministrato ad un campione significativo di utenti delle scuole sono risultati, in termini numerici assoluti, positivi. Unico elemento di criticità viene rappresentato dai contorni a conferma di una generale resistenza ai piatti vegetariani e a base di legumi e cereali, che essendo consumati poco in famiglia trovano maggiori difficoltà ad essere accettati dai bambini.

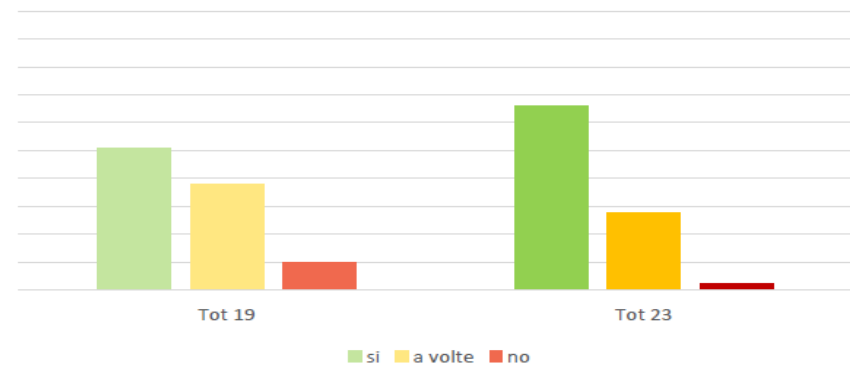
LE SIGNORE DELLA MENSA SONO GENTILI?

Confronto 2019 - 2023

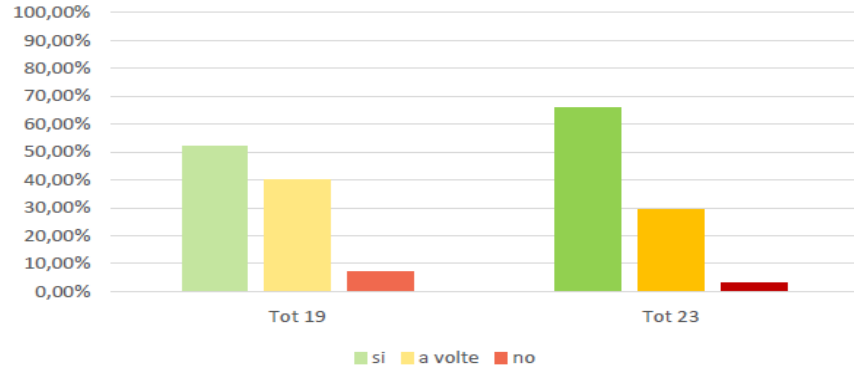
% grad. Servizio Tra 7 e 8 anni



% grad. Servizio Tra 8 e 9 anni



% grad. Quantità Tra 9 e 10 anni



% grad. Quantità Tra 10 e 11 anni

