

**PARTECIPANTI:**

- **Rappresentanza Cittadina Commissioni Mensa**
- **Comune di Milano - Unità Coordinamento e Controllo Milano Ristorazione**
- **Comune di Milano - Referenti di Municipio**
- **Milano Ristorazione**

**ORDINE DEL GIORNO:**

1. Dati di gradimento:
  - a. invio mensile reportistica completa delle non conformità
  - b. report dettagliato sul gradimento del pane come richiesto durante l'incontro nr. 3 del 24/01/2018. Conferma del cambio del fornitore del pane
2. Proposta di impiego di frutta biologica (pere e mele) di provenienza Argentina per sopperire alla indisponibilità di prodotto italiano
3. Form digitale allegato E: proposta di ampliamento a tutte le commissioni mensa
4. Digitalizzazione:
  - a. formazione, informazione e iscrizione commissari mensa
  - b. commenti al progetto di digitalizzazione allegato E affidato alla Milano Ristorazione
5. Laboratorio dei Sapori e tavolo dei condimenti: stato dell'arte
6. Calendarizzazione prossimi incontri: menù inverno a.s. 2018/2019 (data da definirsi) e incontro bimestrale nr. 5 (data proposta: mercoledì 16 maggio 2018)
7. Stato dell'arte del progetto Capsella
8. Varie ed eventuali

Ore 17.10 inizio lavori.

La discussione inizia seguendo i punti dell'ordine del giorno inviato con mail dal Comune di Milano in data 13/03/2018.

1. **lettera a:** La **Rappresentanza Cittadina** chiede di definire l'invio mensile di una reportistica completa delle non conformità per tutti i piatti presenti nel menù ma il **Comune di Milano** riconferma quanto già comunicato nei precedenti incontri (del 29/11/2017 e del 24/01/2018) ovvero che lo stesso fornisce alla Rappresentanza Cittadina l'elenco relativo all'indice di gradimento dei piatti che hanno ricevuto più segnalazioni relativamente agli indici "PR – parzialmente rifiutata" e "TR – totalmente rifiutata". Resta inteso che le pietanze non presenti in elenco sono da intendersi rientranti nei parametri "PA – parzialmente accettato" e "TA – totalmente accettato". La **Rappresentanza Cittadina** comunica che i dati richiesti servono per capire quali siano i veri problemi e per proporre dei cambiamenti in quanto spesso le Commissioni Mensa contestano piatti che secondo la stessa Rappresentanza sembrano totalmente accettati. Il **Comune di Milano** si riserva di fare una valutazione su quanto richiesto. Lo stesso precisa che con la digitalizzazione dell'allegato E sarà più semplice reperire tali dati. La **Rappresentanza Cittadina** chiede di poter avere i dati completi in visione del nuovo menù invernale 2018/2019 ma il **Comune di Milano** comunica che verranno forniti i dati in base all'ultima richiesta effettuata dalla stessa tramite email in data 05/02/2018.
1. **lettera b:** La **Rappresentanza Cittadina** comunica di non aver ricevuto da parte di Milano Ristorazione il file contenente l'andamento del pane suddiviso per tipologia di pane (vedasi verbale n. 1 del 24/01/2018) e **Milano Ristorazione** comunica che il quadro sul pane è completamente cambiato. Infatti a seguito del ritrovamento di un panino con macchie è stata sospesa la fornitura del pane in via cautelativa e poi la stessa è stata ripresa. Successivamente ha ritenuto opportuno, essendo venuto a mancare il rapporto fiduciario col fornitore, date le reiterate inadempienze contrattuali, contestare il fornitore e sospendere nuovamente la fornitura per 15 giorni in attesa di una risposta dallo stesso. La risposta di quest'ultimo non è stata sufficiente e pertanto vi è stata la risoluzione del contratto con successiva modifica del fornitore. Secondo Milano Ristorazione lo standard qualitativo del nuovo fornitore (Geal) può considerarsi elevato in quanto dal 19/02/2018 al 12/03/2018 ci sono state n. 158 segnalazioni di cui n. 126 di gradimento.

Il **Comune di Milano** chiede di passare al **punto n. 7** e un **membro dello Staff del Vicesindaco** spiega l'andamento del progetto. L'obiettivo è quello di raccogliere dati sull'alimentazione dei giovani e delle famiglie. Sono state sviluppate una serie di domande che saranno poi raccolte su una piattaforma che diventerà un App e le risposte serviranno per capire il regime alimentare. L'attuale progetto verrà presto ampliato; infatti si sta lavorando anche con l'ospedale Policlinico per acquisire ulteriori dati. L'App potrà essere avviata entro qualche settimana. La **Rappresentanza Cittadina** comunica che dal workshop tenutosi il 31/09/2017 avevano capito che si sarebbero trattati anche i dati dei pasti delle scuole in modo da raccogliere più dati. Interviene **Milano Ristorazione** che comunica a sua volta che inizialmente era stato presentato un progetto che prevedeva la rilevazione delle abitudini alimentari in famiglia. Spiega che il problema del progetto è che la partecipazione allo stesso è libera e senza una selezione del campione. Resta inteso che il **Comune di Milano** farà qualcosa per incentivare la partecipazione dei cittadini. La **Rappresentanza Cittadina** chiede se il progetto potrà essere integrato aggiungendo l'alimentazione a scuola e quindi le rilevazioni svolte dalle Commissioni Mensa e se il progetto rappresenterà la popolazione. Il **Comune di Milano** precisa che il progetto non è ancora definitivo. Il Comune di Milano e Milano Ristorazione forniranno a breve un aggiornamento anche in riscontro alle domande della Rappresentanza Cittadina.

2. **Milano Ristorazione** spiega quale sia la situazione attuale della frutta biologica italiana (pere fino a fine marzo - 1 settimana di aprile e mele fino a fine maggio con criticità anche sul prodotto convenzionale, arance fino a fine maggio e per le banane si sta cercando di capire se si riesce ad aumentare la quota). Si chiede alla Rappresentanza Cittadina di esprimere un parere in merito alla possibilità di utilizzare frutta biologica (pere e mele) proveniente dall'Argentina fatta salva l'alternativa di continuare con le banane e le arance sino ad esaurimento. Il prodotto viene raccolto vicino alla maturazione, viene messo in celle frigorifere sulle navi e fa un viaggio di circa 20 giorni mantenendo tutte le sue caratteristiche organolettiche. La **Rappresentanza Cittadina** precisa che la decisione deve essere presa dal Gestore del Servizio e chiede cosa ne pensi il Comune di Milano. Quest'ultimo comunica che essendo un problema oggettivo, e cioè indipendente dalla volontà di Milano Ristorazione, non si tratta di un inadempimento contrattuale. L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di assicurare un prodotto migliore valutando accorgimenti e tecniche. La soluzione però deve essere condivisa. La **Rappresentanza Cittadina** si riserva una valutazione dopo aver interpellato tutti i Commissari Mensa.
3. La **Rappresentanza Cittadina** chiede al Comune di Milano di comunicare come sta andando l'allegato E digitale da loro proposto e il **Comune di Milano** si riserva di valutare se riesce ad inviare tale dato. La **Rappresentanza Cittadina** chiede di poter ampliare l'uso dell'allegato E digitale a tutte le commissioni mensa e il **Comune di Milano** comunica che la cosa è fattibile dopo l'invio dell'elenco definitivo dei commissari mensa previsto entro il 31 marzo 2018 nel quale saranno ricompresi i commissari mensa che hanno presentato domanda nel mese di febbraio 2018.
4. **lettera b: Milano Ristorazione** illustra le slides da loro predisposte aventi ad oggetto "SAL Progetto Digitalizzazione Allegato E" e comunica che nella seconda metà del mese di aprile verranno fatti dei test da parte di Milano Ristorazione e del Comune di Milano. Dopo la metà di aprile potranno essere fatti dei test dall'esterno e per tale attività si propongono i membri della Rappresentanza Cittadina che potranno poi interpellare alcuni componenti delle Commissioni Mensa.
4. **lettera a: La Rappresentanza Cittadina** comunica che sta preparando le istruzioni per la compilazione dell'allegato E e chiede che le stesse vengano viste anche dal Comune di Milano e da Milano Ristorazione. Pertanto il Comune di Milano e Milano Ristorazione forniscono gli indirizzi email dove inviare le istruzioni.
5. **Milano Ristorazione** per quanto riguarda il "Tavolo dei condimenti" comunica che hanno iniziato a raccogliere i dati, come concordato con la Rappresentanza Cittadina, a fine gennaio 2018 e la raccolta degli stessi terminerà il giorno 13 aprile 2018, ultimo giorno di vigenza del menu invernale. Sono state selezionate due scuole: primaria Matteucci e primaria Giusti. Precisa che la raccolta dei dati non sta dando grosse sorprese in quanto in alcuni casi si hanno dei miglioramenti ma in altri si hanno dei peggioramenti. Mentre per quanto riguarda il "Laboratori dei sapori" comunica che dal 22/01/2018 al 16/02/2018 sono state raccolte le schede in n. 20 scuole primarie per un totale di n. 55 classi ed in questo momento si stanno analizzando i dati raccolti. La seconda tranche di raccolta dati avverrà dal 07/05/2018 al 01/06/2018 nelle stesse scuole. Non verrà fornito elenco per non interferire sulla rilevazione.
6. L'incontro per il menù si terrà il 05/04/2018 alle ore 17,00 nella sede di Via Porpora n. 10 mentre l'incontro bimestrale si terrà il 16/05/2018 alle ore 17,00 nella sede di Via Porpora n. 10. Per quest'ultimo sarà cura del Comune di Milano comunicare un eventuale cambiamento della data scelta.
7. La **Rappresentanza Cittadina** chiede se ci può essere l'assaggio delle merende in quanto per una torta sono stati segnalati dei problemi ma **Milano Ristorazione** precisa che la merenda non fa propriamente parte del menù ma è un accessorio che fa parte dei giochi serali. Chiede quindi alla Rappresentanza Cittadina se vogliono fare una tantum l'assaggio o se l'intenzione è quella di far fare sopralluoghi alle Commissioni Mensa e la stessa comunica che il Commissario Mensa potrebbe fare una richiesta per accedere all'assaggio. Il **Comune di Milano** precisa che non è previsto l'assaggio della merenda e che le segnalazioni vengono fatte dalle insegnanti. Pertanto l'assaggio si potrebbe fare ma non deve essere una

verifica fissa. La **Rappresentanza Cittadina** comunica che la stessa richiesta viene fatta anche per i cestini per le gite ma **Milano Ristorazione** a questo punto chiede alla Rappresentanza Cittadina di sapere quante scuole e quanti utenti hanno segnalato problematiche sui cestini per gite. Il Comune di Milano e Milano Ristorazione si riservano di fare una valutazione.

**Milano Ristorazione** comunica l'intenzione di anticipare a metà aprile la partenza delle iscrizioni per il servizio di refezione anno scolastico 2018/2019. La stessa a inizio aprile aprirà un call center. Inoltre, per quanto riguarda le diete, comunica che la scuola potrà inviare la documentazione conforme all'originale (con apposito timbro) con posta certificata. Resta inteso che la posta certificata sostituirà la documentazione originale che pertanto non dovrà essere trasmessa. Tutte le informazioni relative sono reperibili e dettagliate sul sito di Milano Ristorazione, nel documento "Istruzioni per l'accesso al servizio diete speciali". Chiede alla Rappresentanza Cittadina di diffondere la notizia ai Commissari Mensa.

La seduta si chiude alle 19,15.

**ALLEGATI:**

1. Slide "SAL Progetto Digitalizzazione Allegato E" predisposte da Milano Ristorazione

**LETTO, APPROVATO, SOTTOSCRITTO**

- **Rappresentanza Cittadina Commissioni Mensa**
- **Comune di Milano - Unità Coordinamento e Controllo Milano Ristorazione**
- **Comune di Milano - Referenti di Municipio**
- **Milano Ristorazione**

Milano14/03/2018

---

# SAL Progetto Digitalizzazione «Allegato E»

---

**Presentazione**

**14 Marzo 2018**

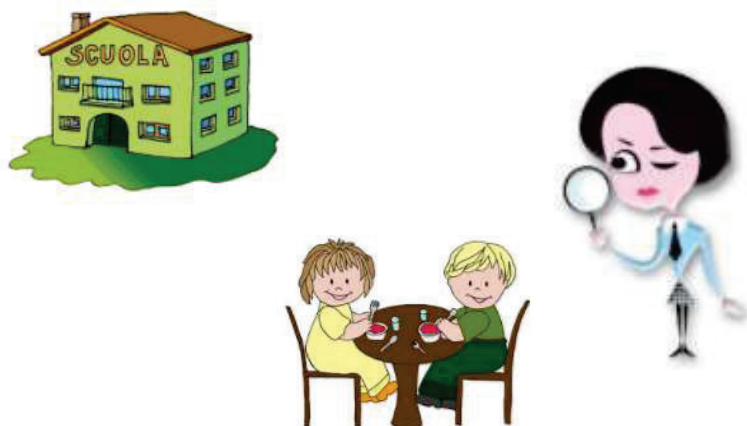


- Il Progetto
- Piano di lavoro e situazione attuale
- La Piattaforma e il workflow
- Prossimi passi

# Il Progetto: «Allegato E» e sua evoluzione (1/3)



3

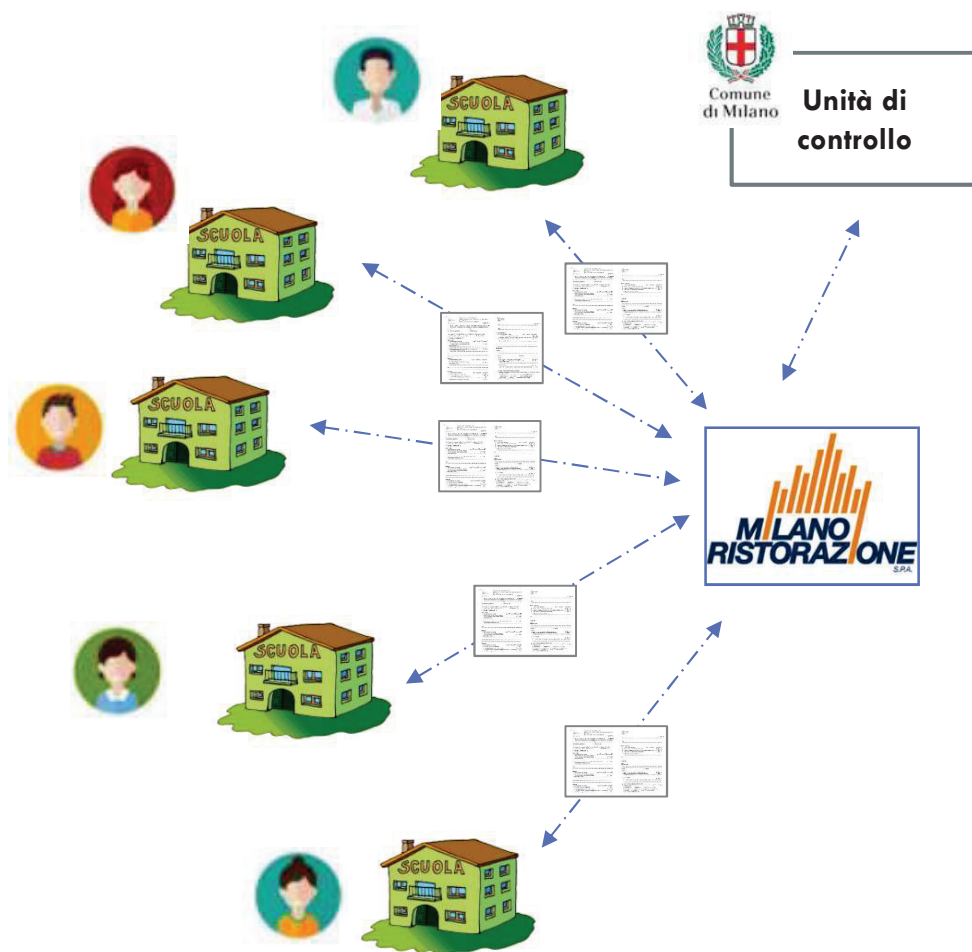


La «scheda di valutazione del servizio e rilevazione non conformità» denominato «**Allegato E**» è lo strumento messo a disposizione per le verifiche sullo stato del servizio presso le mense gestite dal Comune di Milano.

L'evoluzione tecnologica permette di gestire questo modulo, che nasce cartaceo. in **modalità digitale**.



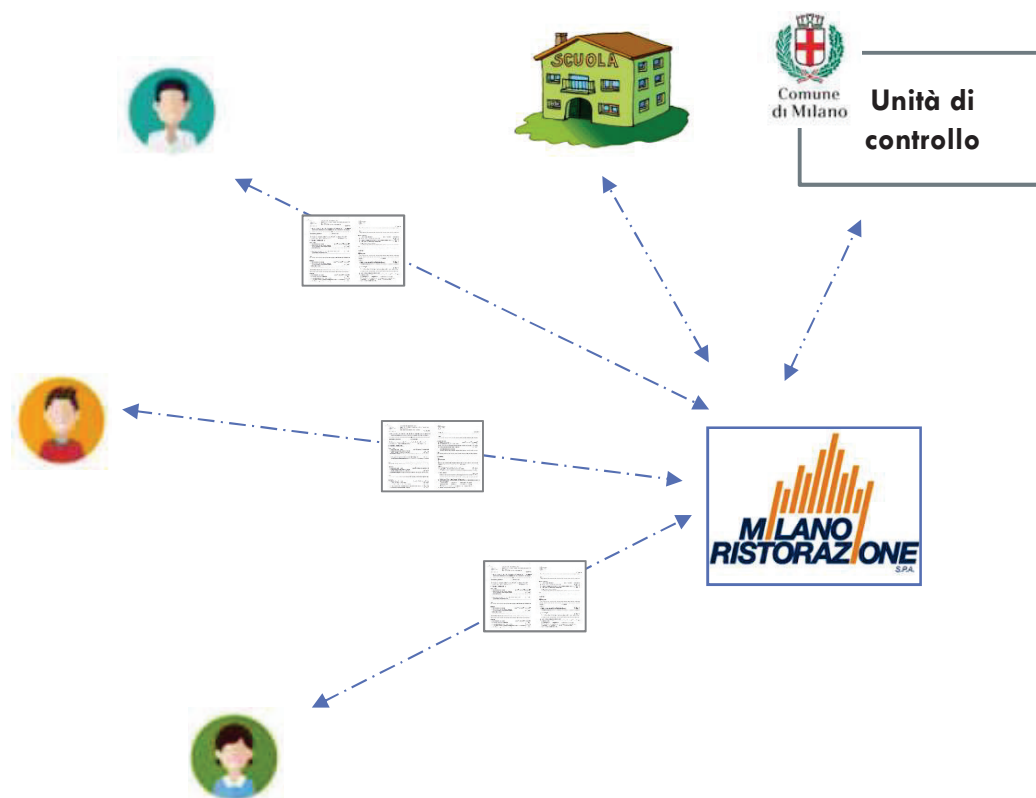
## Il Progetto: «Allegato E» e sua evoluzione (2/3)



L'idea è di permettere la gestione in formato digitale dell' «Allegato E» tramite apposita applicazione, anche in mobilità (tramite tablet, phamplet, smartphone), permettendo:

- ❑ Inserimento schede
- ❑ Riconoscimento aventi diritto a compilare schede
- ❑ Gestione delle schede per permettere la valutazione del servizio e «rilevazione delle non conformità»
- ❑ Gestione e vigilanza da parte delle Scuole e dell'Unità di controllo del Comune
- ❑ Analisi e reporting

## Il Progetto: «Allegato E» e sua evoluzione (3/3)



L'inserimento delle schede e la loro gestione potrà essere vigilato dalla scuola (Dirigente Scolastico) e dall'unità di controllo:

- Mediante **accesso alla piattaforma**
- Mediante **avvisi automatici** (vedi mail)

Da definire se, come da regolamento, la Scuola debba ricevere gli allegati e «approvarli» prima di essere ufficialmente inviati



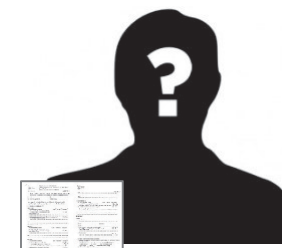
# L'applicazione informatica: Chi inserisce le schede



6

Come previsto dal regolamento, potranno inserire le schede:

- ❑ **Componenti commissioni mensa nominati** per lo specifico comprensorio scolastico;
- ❑ **Dirigenti scolastici, personale scolastico e ausiliario** che accede alle mense.



Coloro che accederanno all'applicazione per l'inserimento delle schede saranno individuati per mezzo di **utenza e password**.

All'atto dell'inserimento della scheda per maggior sicurezza potrebbe essere richiesta una «**one time password**» che sarà inviata all'indirizzo mail dichiarato.

Vista la difficoltà di individuare tutto il personale scolastico e ausiliario che potrebbe accedere alle singole mense, si propone un accesso tramite una utenza legata del singolo comprensorio scolastico.

## Il Progetto: Piattaforma assegnataria



7

Milano Ristorazioni sta implementando una piattaforma WEB di Business Process Management fruibile in mobilità per la gestione dei processi non coperti dal sistema SAP ERP.

In particolare si prevede di:

- Digitalizzare la scheda di valutazione del servizio e rilevazione non conformità;
- Definire e sviluppare un processo approvativo per le segnalazioni derivanti dalla compilazione dell' Allegato E.

Le funzionalità che verranno sviluppate saranno:

- Ricerca moduli da visualizzare/compilare.
- Compilazione/visualizzazione dei moduli in formato digitale in base al ruolo/autorizzazioni assegnate all'utente con possibilità di aggiungere foto o allegati.
- Stampa del modulo attualmente in uso in formato .pdf.
- Ricezione di notifiche per verificare l'esistenza di non conformità e per elaborare degli esiti sui documenti inseriti.
- Reportistica di base per il monitoraggio delle schede inserite.

I moduli di acquisizione dei dati (form web-based) e tutte le funzionalità richieste nel capitolato di gara, saranno basate sulla piattaforma **SAP Cloud Platform** e realizzate tramite i servizi disponibili nella piattaforma stessa, tra cui il Workflow, oltre alla soluzione **Orbeon forms** per la gestione di form secondo lo standard W3C XForms.

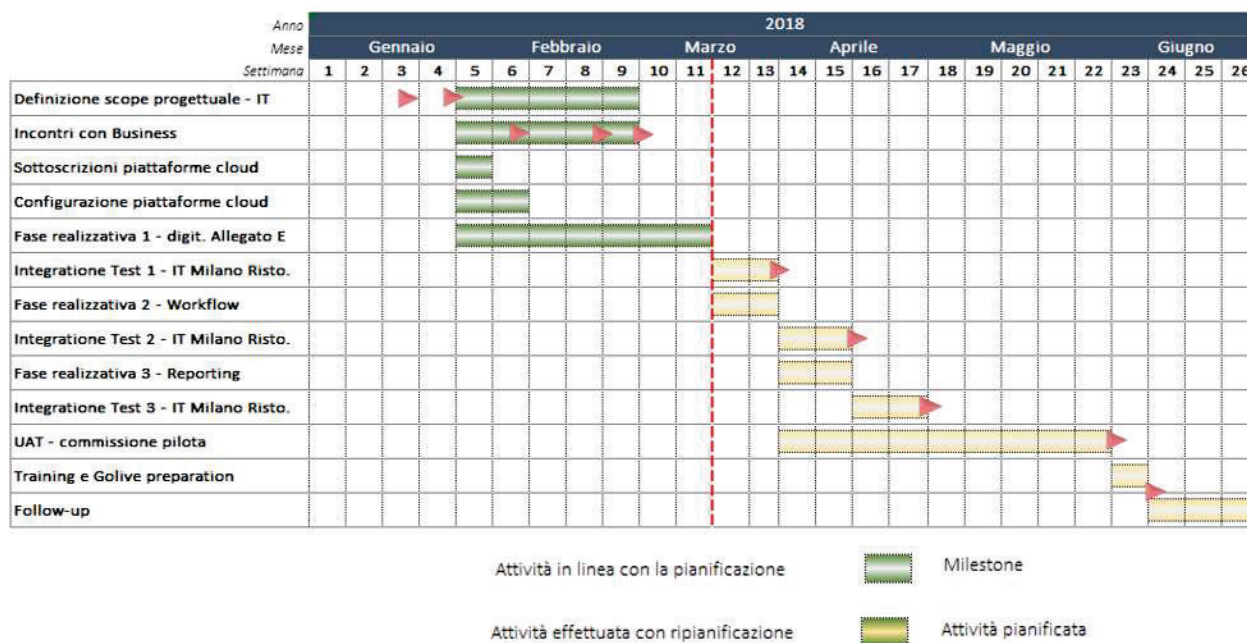
# Il Progetto: Overview Piattaforma



8



# Situazione attuale



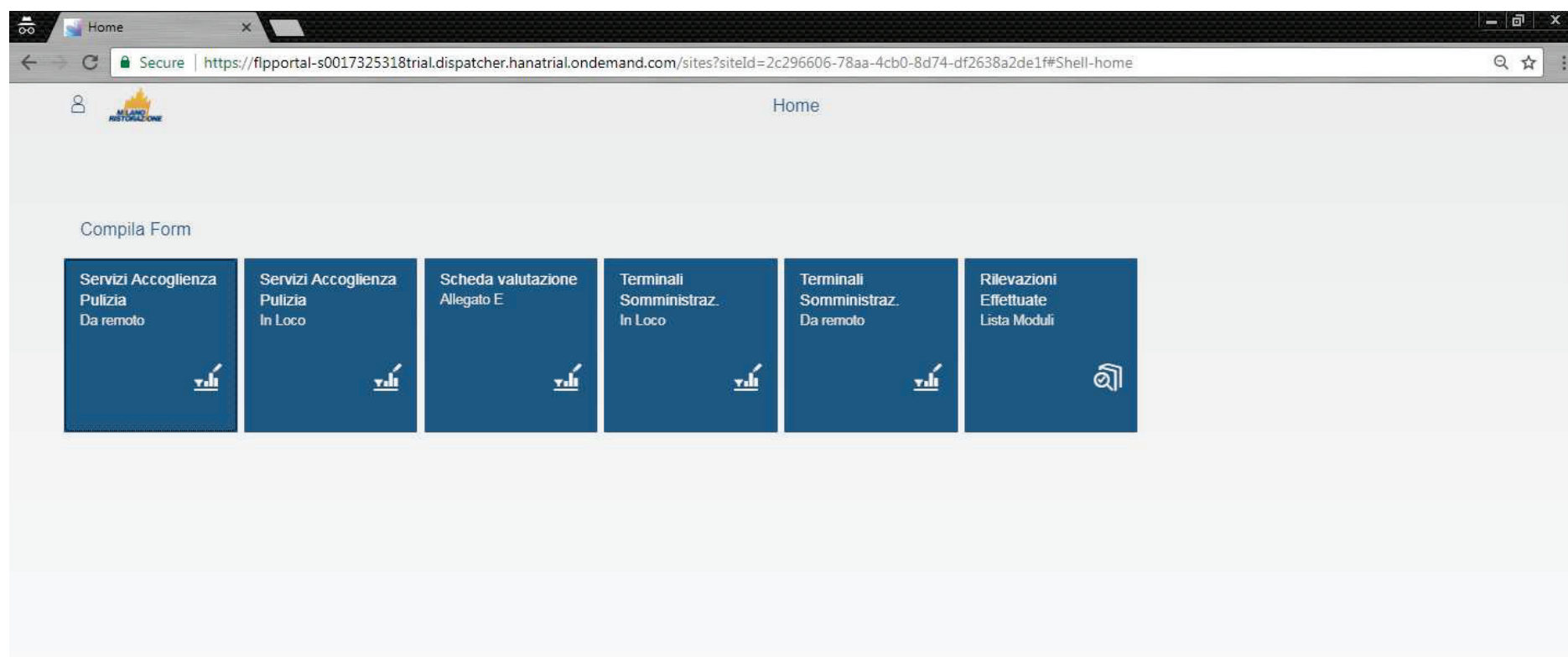
Allo stato attuale sono stati effettuati 5 incontri di analisi con relazione esterne, qualità, gestione operativa e il comune per analizzare la situazione as-is e procedere alla definizione del to-be.

Le evidenze degli incontri sono state prese in considerazione nella realizzazione del form relativo all'allegato E e nella definizione del workflow di gestione.

# La piattaforma



10



# La piattaforma: digitalizzazione «Allegato E»



11



Form **Scheda Valutazione Allegato E**. Nella definizione del form è possibile prevedere l'inserimento di campi obbligatori, elenchi multiscelta, risposte SI/NO, spazi per note ed osservazioni, help in linea mediante pop up che si aprono passando con il cursore sul campo.

Home x Scheda Valutazione Servizio E Rilevazione Non Conformità

localhost:8080/orbeonPRO/fr/MIRIST\_AllegatoE/SchedaValutazioneServizioERilevazioneNonConformita/new

Scheda Valutazione Servizio E Rilevazione Non Conformità

ALLEGATO E

**Milano**  
Comune di Milano

Responsabile Unità di Controllo Comunale  
EMAIL [ed.serveducativunitadicontrollo@comune.milano.it](mailto:ed.serveducativunitadicontrollo@comune.milano.it)  
FAX 02 884 62592

Gestore del servizio  
EMAIL [mail@milanoristorazione.it](mailto:mail@milanoristorazione.it)  
FAX 02 884 64675

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E RILEVAZIONE NON CONFORMITÀ  
Ad uso della Commissione Mensa/Direzione Scolastica/ Unità Educativa/ Responsabile della Macroarea

\* Scuola: Milano1 Via: Via Roma

\* Centro Cottura di appartenenza: MilanoCOTT1 Data sopralluogo: 1/8/2018

Tipologia Istituto

☐ Nido d'infanzia  
☒ Nidi accreditati  
☐ Sez. Primavera

A) AMBIENTE E ATTREZZATURE

1. CENTRO COTTURA

La pulizia di ambienti e arredi è:



---

**Grazie  
per l'attenzione**

---

