

PARTECIPANTI:

- **Rappresentanza Cittadina Commissioni Mensa**
- **Comune di Milano - Assessorato Educazione e Area Servizi Scolastici ed Educativi**
- **Milano Ristorazione**

ORDINE DEL GIORNO:

1. Gestione CM e referenti
 - a. Modalità di iscrizione a ruolo di CM
 - b. Corso di formazione su ispezioni e allegato E
2. Dati gradimento
 - a. Aggregati per cc
 - b. Aggregati per scuola
 - c. Valutazione sensoriale
3. Allegato E: procedure di emergenza
4. Varie ed eventuali

Ore 15.10 inizio lavori.

Aprire la riunione il **Comune di Milano (staff Assessore)** che porta i saluti e i ringraziamenti dell'Assessore Galimberti, che non è presente all'incontro odierno in quanto è in commissione consiliare per seguire varie tematiche in previsione di quelli che potrebbero essere gli scenari prossimi venturi anche per quanto riguarda la mensa scolastica, nella speranza di tornare presto ad una situazione di normalità. Procede il **Comune di Milano** che ricorda ai presenti che, per poter fare un verbale sintetico e chiaro per tutti, come da accordi precedentemente presi, è necessario che ogni punto dell'ordine del giorno discusso venga chiuso e definito specificando le decisioni prese. Prende la parola la **Rappresentanza Cittadina** che ringrazia il Comune e Milano Ristorazione per il lavoro che stanno svolgendo e comunica che stanno lavorando per condividere le notizie e gli aggiornamenti che ricevono, sulla loro pagina Facebook. La stessa prosegue illustrando le slide da loro predisposte aventi oggetto "Incontro bimestrale Aprile 2020".

1. GESTIONE CM E REFERENTI:

- a. MODALITÀ DI ISCRIZIONE A RUOLO DI CM: La **Rappresentanza Cittadina**, viste le difficoltà note a tutti, date dal fatto che le iscrizioni passano dalle segreterie delle scuole, chiede di valutare un percorso diverso da quello utilizzato fino ad ora e, se il problema è la privacy, propone che l'ultimo step venga comunque svolto dalle segreterie delle scuole. Con una pre-registrazione online da parte degli stessi commissari si eviterebbe anche l'utilizzo del modulo cartaceo. Chiede inoltre che ogni commissario mensa nominato riceva un'email di conferma con un link che porta al Regolamento delle Commissioni Mensa o al Comunicato di Servizio predisposto dal Comune. Il **Comune di Milano** risponde che tale argomento era già stato trattato in precedenti incontri ed era già stato affrontato con Milano Ristorazione, per poterlo avviare per il prossimo anno scolastico. L'idea è quella di fare un'iscrizione online nella quale i commissari mensa si iscrivono, allegando tutta la documentazione necessaria (istanza, delega nel caso di nonni e carta d'identità), utilizzando la piattaforma già esistente, che dovrebbe essere solo implementata, eliminando così la presentazione a scuola del modulo cartaceo. Alla scuola resterà solo l'incombenza di validare la nomina dei commissari. **Milano Ristorazione** a sua volta risponde che, dalle valutazioni fatte precedentemente, era emersa la necessità di implementare la piattaforma attuale sia a livello tecnologico che di processo. In merito a tale richiesta il **Comune e Milano Ristorazione** si impegnano di fare un'analisi sulla procedura proposta, compresa la possibilità di inserire il link richiesto, in modo da informare la Rappresentanza Cittadina anche attraverso un successivo incontro.
- b. CORSO DI FORMAZIONE SU ISPEZIONI E ALLEGATO E: La **Rappresentanza Cittadina** comunica che stanno lavorando per avviare e supportare i commissari mensa nelle ispezioni, ma precisa che ci vorrebbe un corso di formazione più pratico in vista anche del fatto che, quando cambiano i commissari, se nella commissione non resta un vecchio commissario che dà le indicazioni, i nuovi non sanno cosa fare e quindi i membri della Rappresentanza Cittadina si trovano a dover organizzare le visite in modo da spiegare il funzionamento ai nuovi commissari. Chiede quindi la possibilità di avere, in aggiunta all'attuale corso FAD proposto da ATS, un corso più pratico per istruire il commissario in modo da renderlo anche più collaborativo. Il **Comune di Milano** precisa che un paio di anni fa, attraverso un protocollo d'intesa con Milano Ristorazione ed ATS di durata triennale, era stato predisposto un corso FAD e-learning della durata di quattro ore, dove ogni Ente aveva svolto la sua parte di competenza. Tale corso, secondo i componenti delle commissioni mensa, era molto pesante e lungo e quindi, finito il periodo di durata del protocollo, non è stato più riproposto. Ci tiene inoltre a puntualizzare che su 2.659 commissari nominati, solo 226 hanno partecipato al corso e di questi, n. 85 hanno compilato il questionario di gradimento e solo n. 3 hanno dichiarato di non averlo

apprezzato. Anche l'attuale corso di ATS non è andato meglio, infatti per il 2018/2019 su 2.279 commissari nominati, n. 191 hanno chiesto di partecipare al corso ma solo 81 lo hanno effettivamente svolto, mentre per il 2019/2020 su 1.613 commissari nominati, n. 138 hanno chiesto di partecipare al corso ma solo n. 13 lo hanno effettivamente svolto. Il numero dei partecipanti al corso è minimo infatti anche ATS si aspettava più partecipazione. L'intenzione di fare un corso, soprattutto per la compilazione dell'allegato E, c'è, sia da parte del Comune che di Milano Ristorazione, ma sicuramente potrà essere solo un corso FAD in quanto non si riesce a farlo in modo diretto per circa n. 2.000 commissari. La **Rappresentanza Cittadina** conferma che il primo corso era lungo e macchinoso, era una formazione completa ma impegnativa e fin troppo estensiva. Pertanto, era stato chiesto di farne uno più snello e più pratico. Propone di cambiare nome al corso chiamandolo magari "integrazione al corso FAD", illustrando nel miglior modo l'allegato E, in quanto sostiene che la definizione di "corso" può vanificare l'attenzione del commissario che può reputarlo troppo pesante e impegnativo. Propone inoltre di pubblicizzare l'attuale corso, ma il **Comune di Milano** precisa che la pubblicizzazione del corso è già stata fatta, infatti la mail con le indicazioni del corso è stata inviata a tutti i commissari mensa. La **Rappresentanza Cittadina** evidenzia che spesso le comunicazioni non vengono prese in considerazione dai commissari e quindi si rende disponibile a pubblicizzare il corso. Inoltre comunica che sta raccogliendo le domande, che pervengono da parte dei commissari che sono in difficoltà durante il sopralluogo in refettorio e chiede al Comune di Milano un aiuto nella valutazione delle risposte che verranno formulate, in modo da creare una sorta di guida pratica e veloce per gli stessi. Il **Comune di Milano** è d'accordo. La **Rappresentanza Cittadina** puntualizza che serve una guida pratica dell'ispezione, per spiegare ai commissari mensa cosa devono fare durante la stessa e come compilare in modo corretto l'allegato E. Il **Comune di Milano** ci tiene a precisare che, le informazioni per compilare l'allegato E, sono contenute nell'allegato tecnico al Regolamento comunale. **Milano Ristorazione** chiede se l'idea della Rappresentanza è quella di avere l'allegato E in FAQ, quindi suddividere lo stesso in domande e risposte e la **Rappresentanza Cittadina** conferma precisando che, devono essere il più semplice possibile tenuto conto che verranno lette anche dai commissari che non hanno alcuna esperienza.

2. **DATI GRADIMENTO:** La **Rappresentanza Cittadina** comunica che i tre report che stanno chiedendo (dati aggregati per cc, per numero ispezioni per scuola e per valutazione sensoriale) sono per loro molto importanti per poter fare un check veloce sui piatti non graditi e per non avere la valutazione soggettiva del commissario mensa, per avere quindi le informazioni sul piatto a 360° ed evitare inutili sostituzioni. Il **Comune di Milano** precisa però che chiedere il dato per centro cottura, non significa che cambia la valutazione del commissario mensa, in quanto la sua valutazione sarà sempre la stessa. La **Rappresentanza Cittadina** spiega allora cosa intende con le tre richieste effettuate, come ben illustrato nelle slide. Il **Comune di Milano** specifica che la piattaforma contiene dati complessivi e non dettagliati per centro cottura. Precisa inoltre che tale dato dovrebbe essere monitorato da Milano Ristorazione e dal Comune e che, a suo avviso, la Società interviene se ci sono discordanze. Mentre, per quanto riguarda i report per numero ispezioni per scuola e per valutazione sensoriale, comunica che non dovrebbero esserci problemi a fornirli, anche se devono essere predisposti. **Milano Ristorazione** riferisce che, dal mese di settembre 2019, tutti i mesi si riunisce per analizzare i dati e predisporre un report. Per quanto riguarda i dati per centro cottura, puntualizza che ci vorrebbero più segnalazioni in quanto, trattandosi di poche rilevazioni, i dati non sono significativi e fondamentalmente si perdono. Per quanto riguarda invece il gradimento, che misura indirettamente anche lo scarto, basandosi sull'effettivo consumo del pasto, comunica che viene tenuto in considerazione per proporre le decisioni di cambiamento. Precisa inoltre che i dati vengono controllati costantemente e che anche le note, pur non essendo oggetto di reportistica, vengono prese in considerazione. Il gradimento è quindi totale rispetto a tutte le schede ricevute all'interno del mese di rilevazione, mentre per centro cottura verificano quante e che tipo di segnalazioni pervengono. La **Rappresentanza Cittadina** chiede allora se è possibile avere i dati per area e **Milano Ristorazione** risponde che, tale dato è meno significativo rispetto a quello per centro cottura, ed è più difficile da predisporre in quanto oggi tale aggregazione non c'è, deve comunque essere fatta una valutazione anche con il Comune. La **Rappresentanza Cittadina** precisa che il dato per centro cottura serve per sapere se un piatto, distribuito in una scuola, non ha funzionato per cause dipese dal centro cottura in modo da capire se è andato male solo quella volta senza metterlo totalmente in discussione. **Milano Ristorazione** si impegna quindi a inviare alla Rappresentanza Cittadina, appena possibile, il proprio report mensile in modo che quest'ultima possa verificarlo e avere un'idea di quali numeri si sta parlando per poterne poi discutere insieme. Tale report presenta i dati generali del periodo in esame oltre ai dati di gradimento del pasto. Per quanto riguarda i dati suddivisi per centro cucina nel report sono riportati solo i centri cucina che hanno ricevuto, nel periodo in esame, più di 20 allegati E dei quali vengono analizzate le informazioni di carattere generale. Allo stesso verrà aggiunto un file Excel, mostrato nel corso della riunione, che come da accordi presi con la Rappresentanza e con il Comune, oltre a contenere il numero dei commissari attivi di una commissione, conterrà il numero delle ispezioni effettuate dagli stessi e l'evidenza del periodo di riferimento. La **Rappresentanza Cittadina** chiede se è possibile avere il report relativo ai sopralluoghi per scuole mensilmente e fa notare che sarebbe importante avere anche quello relativo alla valutazione sensoriale. Il **Comune di Milano** è d'accordo a fornire quest'ultimo report e precisa che, per quanto riguarda il report relativo ai sopralluoghi, non è possibile fornirlo mensilmente ma potrebbe essere fornito insieme ai report che vengono

inviati relativi al gradimento delle pietanze. La **Rappresentanza Cittadina** chiede poi al Comune se è d'accordo nel fornire i tre report richiesti e il **Comune di Milano** ribadisce di essere d'accordo su n. 2 report (quello per numero ispezioni per scuola e quello per valutazione sensoriale) mentre non è d'accordo di fornire quello relativo al gradimento suddiviso per centro cottura per le ragioni già prima evidenziate. Si concorda quindi che il report per centro cottura verrà fornito da Milano Ristorazione mentre gli altri andranno costruiti. La **Rappresentanza Cittadina** chiede se la prossima riunione sarà a giugno e il Comune di Milano risponde di sì.

3. **ALLEGATO E: PROCEDURE DI EMERGENZA:** La **Rappresentanza Cittadina** chiede di poter avere una procedura di emergenza da utilizzare quando per problemi vari non si riesce ad inserire gli allegati E entro i 5 giorni previsti. Quest'anno ad esempio c'è stato un problema sulla piattaforma e non sono riusciti a compilare e inviare le ispezioni. Serve quindi un piano B per non rendere vana l'ispezione effettuata dai commissari mensa. Il **Comune di Milano** evidenzia che non è prevista nessuna procedura di intervento. Propone che, se vi sono problemi del genere, il commissario deve fare una sorta di copia cartacea e il sopralluogo viene inserito successivamente. Chiede però a Milano Ristorazione se in alternativa si può fare qualcosa sulla piattaforma. **Milano Ristorazione** comunica di aver fatto un'analisi dalla quale è risultato che, da dicembre 2019 a fine febbraio 2020, sono pervenuti n. 15 ticket per problemi sull'anagrafe dei commissari mensa e solo n. 12 ticket per problemi di accesso alla piattaforma dovuti al fatto che il sistema, per maggior controllo, ogni volta andava a verificare la presenza del menu. Non c'è un piano B ma se c'è un problema si cerca di intervenire subito. La **Rappresentanza Cittadina** precisa che alcune segreterie non vogliono il cartaceo e **Milano Ristorazione** propone, in caso di problemi tecnici, di allungare il periodo di inserimento dei 5 giorni. Il **Comune di Milano** riferisce che, nel prossimo comunicato che contiene le disposizioni operative per i commissari mensa, verrà inserito che, in caso di problemi tecnici della piattaforma, il commissario avvisa il Comune che attuerà la procedura proposta dalla Società.
4. **VARIE ED EVENTUALI:** Con riferimento alla situazione di emergenza del covid19, **Milano Ristorazione** riferisce che in accordo con il Comune di Milano è stata svolta la distribuzione delle derrate in eccedenza, che potrebbe proseguire nei prossimi mesi se le scuole riapriranno a settembre, ed è stato fornito un contributo a diversi servizi attivati dal Comune per alleviare i disagi delle persone in difficoltà. Rispetto alla riapertura delle scuole, non essendoci una data certa ma solo ipotesi, comunica che sta ragionando, relativamente al servizio di refezione, per capire quanti turni vengono fatti oggi nelle scuole e quanti mq di refettorio ci sono, in modo da poter ragionare, per trovare delle soluzioni nel caso si debba rispettare il distanziamento anche a scuola. Mentre per quanto riguarda il menu comunica che, se si dovranno moltiplicare i turni, si dovrà pensare a servire piatti più semplici, ad esempio piatti unici, in quanto con più turni anche il tempo giocherà il suo ruolo. Il **Comune di Milano** sottolinea che questo periodo è caratterizzato dalle sfide inedite con un futuro in qualche modo sconosciuto. Non ci deve essere nessun arretramento sui servizi, sui diritti e sulle competenze. Quest'anno Milano Ristorazione compie 120 anni di servizio quindi tutte le esperienze e le intelligenze di questi mesi dovranno essere messe a fattor comune per trovare delle soluzioni che, necessariamente, saranno diverse rispetto agli attuali servizi, perché il servizio della ristorazione scolastica si disegna a supporto ed integrazione, ed è centrale rispetto al funzionamento della scuola e di altri servizi come ad esempio centri estivi e case vacanza. È un momento particolare e la responsabilità del Comune e di Milano Ristorazione è quella di cominciare a fare ipotesi. Prende la parola la **Rappresentanza Cittadina** che si trova d'accordo sulla semplificazione del servizio, ma chiede di mantenere, in generale su tutto, una qualità alta, anche perché le persone sono incattivate per tutto ciò che sta accadendo. **Milano Ristorazione** conferma che la qualità sarà sicuramente confermata. Infine, per quanto riguarda l'incontro sulle diete previsto per il 20 aprile, chiede di poterlo spostare di qualche mese in quanto al momento, con le cucine chiuse, non è possibile lavorare sulle ricette. La **Rappresentanza Cittadina** si trova d'accordo e invierà un'email per riorganizzarlo.

Milano Ristorazione conclude la riunione informando i presenti che quest'anno le rilevazioni con Doga potranno essere effettuate nel mese di ottobre sul menu invernale se questo sarà consolidato, in caso contrario saranno rinviate a quando il servizio verrà ripreso regolarmente.

La seduta si chiude alle 16.50.

ALLEGATI:

1. Slides predisposte dalla Rappresentanza Cittadina aventi oggetto "Incontro bimestrale Aprile 2020"

LETTO, APPROVATO, SOTTOSCRITTO

- **Rappresentanza Cittadina Commissioni Mensa**
- **Comune di Milano – Assessorato Educazione e Area Servizi Scolastici ed Educativi**
- **Milano Ristorazione**

Incontro bimestrale Aprile 2020



Ordine del Giorno

1. Gestione CM e referenti
 1. Modalità di iscrizione a ruolo di CM
 2. Corso di formazione su ispezioni e allegato E
2. Dati gradimento
 1. Aggregati per cc
 2. Aggregati per scuola
 3. Valutazione sensoriale
3. Allegato E: procedure di emergenza
4. Varie ed eventuali



Gestione CM e referenti 1

Modalità di iscrizione a ruolo di CM

Sappiamo per esperienza che la fase di registrazione, mediante allegato A cartaceo, con la verifica delle segreterie, crea difficoltà, lungaggini ed errori. **Chiediamo di valutare un percorso alternativo che preveda ad esempio una pre-registrazione online dei CM ed una verifica dei dati pre-inseriti da parte delle segreterie**, in modo da avere un processo di gestione di CM e ispezioni completamente digitale.

Chiediamo inoltre che tutti i CM nominati ricevano un'email di conferma con un link al Regolamento o al Comunicato di servizio.



Gestione CM e referenti 2

Corso di formazione su ispezioni e allegato E

Mentre la formazione con corso FAD è utile per la preparazione “culturale” dei CM, per cui **confermiamo l'interesse della RCCM al mantenimento di tale strumento**, riportiamo che moltissimi hanno espresso la **necessità di avere, in aggiunta, un corso più pratico e diretto** che si rifaccia al regolamento e che sia indicazioni operative semplici e precise.

Questo sarà ancora più importante al momento della ripresa delle attività dopo lo stop forzato che stiamo vivendo in questi mesi; avremo nuovi CM senza esperienza e vecchi che avranno dimenticato cosa fare.



Dati gradimento 1/2

Proseguendo nella direzione condivisa col Comune e intrapresa, la RCCM chiede ormai da tempo di arricchire il set di dati che riceve ad intervalli prefissati, 4 volte l'anno con

► **Aggregati per cc**

Queste informazioni permettono di smascherare i falsi non graditi che in realtà risultano tali solo in aree geografiche ridotte, evitando di rimuovere dal menu o variare cose che vanno bene e per cui è sufficiente ottimizzare la preparazione/distribuzione.

► **Numero ispezioni per scuola**

Dato utile per identificare quali scuole necessitano di maggior supporto di RCCM per istituire o ripopolare le commissioni mensa.



Dati gradimento 2/2

► **Valutazione sensoriale**

Anche questo dato ha importanza strategica perché permette di capire all'interno delle valutazioni di gradimento dei bambini, quali sono legate ad aspetti estetici e di pregiudizio (es: verdure, minestre) e quali per problemi della preparazione (es: cottura, grado di morbidezza).

Chiediamo quindi di sapere entro quando saranno possibili tali implementazioni.



Allegato E: procedure di emergenza

L'esperienza ci mostra che anche i sistemi migliori possono fallire; quest'anno per problemi tecnici inattesi il meccanismo di raccolta degli allegati E digitali si è bloccato per qualche giorno creando ansie e preoccupazioni nei CM volontari che hanno visto vanificato il loro contributo.

Sappiamo che il Comune ha messo in atto procedure alternative, **chiediamo che tali procedure siano rese ufficiali e distribuite a tutti** (CM, segreterie, ecc.) in modo da avere un piano B pronto qualora il problema dovesse ripresentarsi.

