

ALLEGATO A2/1

Appendice alla Relazione tecnica alla razionalizzazione periodica delle partecipazioni societarie al 31/12/2022.



**RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI
PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA DEL COMUNE DI MIRANO
EX ART.30 del D. LGS. N. 201/2022. ANNO 2022**

INDICE

STRUTTURA DEL DOCUMENTO:

1. RICHIAMO DELLA NORMATIVA IN MATERIA.
2. SERVIZI PUBBLICI LOCALI A RILEVANZA ECONOMICA DEL COMUNE DI MIRANO
3. SERVIZI PUBBLICI LOCALI A RILEVANZA ECONOMICA DEL COMUNE DI MIRANO: LE CARATTERISTICHE PRINCIPALI DELL’AFFIDAMENTO DA PARTE DEL COMUNE DI MIRANO A SERIMI SRL
 - 3.1 SERIMI Srl: analisi economico finanziaria anno 2022.
 - 3.2 SERIMI Srl: indirizzi strategici assegnati anno 2022.
 - 3.3 SERIMI Srl: customer satisfaction anno 2022.
 - 3.4 SERIMI Srl coerenza tra obiettivi assegnati e risultati raggiunti.

2. SERVIZI PUBBLICI LOCALI A RILEVANZA ECONOMICA DEL COMUNE DI MIRANO

Alla luce di tale previsione si riporta di seguito il prospetto riepilogativo dei servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati a società da parte del Comune di Mirano in conformità a quanto previsto dal D Lgs n. 201/2022.

In conformità a quanto previsto dall'art.30, comma 1, del D Lgs n. 201/2022 che richiede una ricognizione per singolo servizio pubblico locale a rilevanza economica **affidato**, vengono tralasciati i servizi attualmente *gestiti in economia* dal Comune di Mirano in cui rientrano i summenzionati servizi:

- impianti sportivi (fatta eccezione per gli impianti a fune espressamente esclusi)
- parcheggi;
- servizi cimiteriali;
- luci votive;
- trasporto scolastico.

In conformità a quanto previsto dall'art.35, comma 1, del D Lgs n. 201/2022 recante *Disposizioni di coordinamento in materia di servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale*: 1. "Le disposizioni del presente decreto non si applicano ai servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, i quali restano disciplinati dalle rispettive disposizioni di settore attuative del diritto dell'Unione europea.

Come già anticipato vi è da segnalare che per i servizi a rete il decreto legislativo n. 201/2022, assegna alle competenti autorità di settore, laddove previste, il compito di individuare i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori ed i livelli minimi di qualità dei servizi e gli schemi di bandi di gara e schemi di contratti-tipo.

Per il Servizio di Gestione Integrata dei Rifiuti il richiamo va all'art.3-bis del D.L. n.138/2011, convertito con modifiche dalla Legge n.148/2011, il quale prevede la definizione da parte delle Regioni dei bacini territoriali ottimali per lo svolgimento dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica; con la L.R. 31 dicembre 2012, n. 52, recante "Nuove disposizioni per l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ed attuative dell'art. 2, comma 186 bis della Legge 23 dicembre 2009, n. 191" (legge finanziaria 2010), è stata disciplinata la nuova organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani del territorio regionale.

Il Servizio Idrico Integrato è stato organizzato in virtù del D.Lgs.152/2006, Parte III in materia di organizzazione e gestione del Servizio Idrico Integrato comprendente la captazione, adduzione, distribuzione ed erogazione di acque potabili, di fognatura e di depurazione; il medesimo Decreto Legislativo, all'art.147, prevede che i Servizi Idrici Integrati siano riorganizzati sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali definiti dalle Regioni in attuazione della legge 5 gennaio 1994 n.36; successivamente sono state approvate la Legge regionale n.17 del 27.04.2012 e la DGR. n.1006 del 05.06.2012. 78 dall'art. 36 del D.lgs. n. 201/2022);

Per i servizi di Gestione Integrata dei Rifiuti e Servizio Idrico Integrato, muovendo essenzialmente dalla considerazione che in ordine agli affidamenti di "ambito", ovvero la cui procedura sia stata gestita e perfezionata da Organismi sovracomunali istituiti per legge e dotate di autonomia amministrativa, economica e gestionale, si debbano esprimere gli Enti d'Ambito, i soli che abbiano competenza per l'affidamento del servizio.

1. RICHIAMO DELLA NORMATIVA IN MATERIA

Con il D.Lgs n. 201/2022, entrato in vigore il 31 dicembre 2022, successivamente modificato dal DL n. 13/2023 convertito con modifiche dalla Legge n. 41/2023, è stato introdotto nel nostro ordinamento la previsione dell'art. 30 "Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali", secondo cui:

"1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, *per ogni servizio affidato*, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.

3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto."

Vi è da segnalare che per i servizi a rete il decreto legislativo n. 201/2022, assegna alle competenti autorità di settore, laddove previste, il compito di individuare i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori ed i livelli minimi di qualità dei servizi e gli schemi di bandi di gara e schemi di contratti-tipo.

Per i servizi pubblici locali non a rete l'articolo 8 del d.lgs. 201/2022 assegna funzioni analoghe al Ministero delle Imprese e del Made in Italy. In merito a ciò, il Ministero ha quindi emanato il succitato Decreto Direttoriale corredato di 2 allegati contenenti i documenti attuativi delle disposizioni di legge.

Nello specifico:

- Allegato 1: linee guida necessarie alla redazione del Piano Economico Finanziario;
- Allegato 2: schema contenente l'individuazione degli indicatori di qualità.

Con riguardo all'allegato 2 il Decreto – in fase di prima applicazione - ha circoscritto i servizi pubblici locali non a rete, di rilevanza economica, ai quali si applicano le richiamate disposizioni, ovvero:

- impianti sportivi (fatta eccezione per gli impianti a fune espressamente esclusi)
- parcheggi;
- servizi cimiteriali;
- luci votive;
- trasporto scolastico.

A tal fine il Comitato Istituzionale del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha provveduto ad approvare la relazione del 06/11/2023 denominata "Servizio Idrico Integrato Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ai sensi dell'art.30 del D. Lgs. 23 dicembre 2022, n.201" che per completezza di informazione si riporta come allegato C) alla presente.

Analogamente l'Assemblea del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente ha approvato la Relazione ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 201/2022 relativa all'anno 2022 in riferimento ai servizi affidati che per completezza di informazione si riporta come allegato D) alla presente.

Nel perimetro di ricognizione effettuata dal Comune di Mirano ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 201/2022 relativa all'anno 2022 rientrano pertanto i servizi gestiti tramite affidamento con gara a doppio oggetto alla società partecipata Serimi Srl di cui al paragrafo seguente.

3. SERVIZI PUBBLICI LOCALI A RILEVANZA ECONOMICA DEL COMUNE DI MIRANO: LE CARATTERISTICHE PRINCIPALI DELL'AFFIDAMENTO A SERIMI SRL

Gestore	Finalita'	Principali caratteristiche del servizio affidato	Affidamento atti	Scadenza affidamento
SERIMI Servizi Riuniti Mira s.r.l.	Servizi di Ristorazione e mense	Gestione di servizi di ristorazione, mense e servizi ad essi afferenti	Con delibera Consiglio Nr.10 del 27/01/2022, il Comune di Mirano ha deliberato di prorogare per 3 anni il contratto di appalto in vigore in scadenza al 31/08/2022	31/08/2025

L'art.30, comma 1, del D Lgs n. 201/2022 richiede una ricognizione per singolo servizio pubblico locale a rilevanza economica che dia atto del concreto andamento sotto i seguenti profili: - andamento economico, - efficienza e qualità del servizio, - rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di Servizio. Nel presente documento vengono pertanto presentati i dati, articolati nelle tre tipologie evidenziate, attestanti i risultati dell'andamento dei citati Servizi Pubblici con riferimento alla gestione avvenuta nel corso del 2022, tenuto conto che la norma ha stabilito la scadenza prevista per l'approvazione del presente documento al 31 dicembre 2023, come precisato al comma 3.

Per il primo aspetto viene presentato prevalentemente il prospetto consuntivo del conto economico, rinviando per approfondimenti alla schede tecniche ed economiche di Serimi Srl inserite nella Relazione Tecnica.

Il secondo profilo illustra nel dettaglio le rendicontazioni annuali e puntuali delle verifiche sugli standard quali-quantitativi dei servizi affidati, ivi compresi i reclami e le indagini di customer satisfaction, con alcuni approfondimenti ulteriori circa l'efficacia della gestione valutata grazie ad indicatori puntuali quali, ad esempio, quelli utilizzati per la certificazione di Qualità.

L'ultimo aspetto relaziona in prevalenza sul rispetto dei gestori circa gli obblighi di rendicontazione previsti nei singoli Contratti di Servizio, suddivisi per le diverse tipologie di volta in volta prese in esame.

3.1 SERIMI Srl: analisi economico finanziaria anno 2022.

Si rinvia per quanto riguarda l'analisi economico finanziaria triennale complessiva alla scheda analitica inserita nella Relazione Tecnica di cui all'Allegato 1.

Per quanto riguarda l'anno 2022 in data 29/5/2023 l'assemblea dei soci ha approvato il bilancio d'esercizio al 31/12/2022.

Il bilancio dell'esercizio 2022 chiude con un utile di € 12.178,00. Su proposta del Consiglio di Amministrazione, l'assemblea dei soci ha deciso di destinare il risultato d'esercizio a riserva straordinaria.

Anche quest'anno la Società Se.Ri.Mi. S.r.l. ha svolto la sua attività garantendo il servizio sul territorio dei Comuni di Mira e di Mirano, per quanto riguarda il settore della ristorazione collettiva. I principali luoghi di produzione pasti sono la cucina centralizzata di Mira e il Pubblico esercizio "Il Naviglio" sempre a Mira.

Per quanto riguarda invece il settore delle farmacie l'attività viene svolta presso la farmacia comunale di Mira in Via Dante Alighieri n.6-int.19 e presso la farmacia comunale di Oriago in Piazza Mercato n.11, nel Comune di Mira. Le farmacie comunali vengono gestite sulla base di un contratto di affitto di azienda. La gestione in SERIMI SRL è partita dal 1° febbraio 2003 e sta continuando con il contratto in essere.

I Soci Pubblici Comune di Mira, con delibera Nr. 60 del 29/12/2021, e Comune di Mirano, con delibera Nr.10 del 27/01/2022, hanno deliberato di prorogare per 3 anni il contratto di appalto in vigore in scadenza al 31/08/2022. Nell'anno 2022 sono stati siglati i relativi contratti per la proroga degli appalti al 31/08/2025: l'08/11/2022 Rep. 6872 Contratto Comune di Mira e il 06/12/2022 Rep. 5068 Contratto Comune di Mirano.

Nel corso dell'esercizio 2022 sono via via venute meno le problematiche connesse alla diffusione del Covid-19 e alle conseguenti restrizioni alle attività economiche imposte dalle autorità nazionali e internazionali competenti.

Di conseguenza, l'economia nazionale ne ha tratto grosso slancio e i risultati macroeconomici rilevati sono quasi tutti di segno positivo, a parte il tasso d'inflazione che, a partire dai mesi primaverili ha cominciato a crescere in misura marcata fino a raggiungere livelli che non si vedevano da alcuni decenni.

I riflessi del conflitto fra Russia e Ucraina hanno comportato forti rincari dell'energia, delle materie prime e la crescita del tasso di inflazione sia in Italia che in Europa con pesanti ripercussioni anche sul bilancio della Società.

Le ripercussioni sociali ed economiche provocate da detti fattori hanno impattato sul risultato economico, che nel 2022 risulta molto contenuto, ma che non ha pregiudicato la continuità aziendale e la liquidità della Società che è comunque riuscita a far fronte a tutti gli impegni finanziari.

In data 1/8/2023 si è tenuta, in seno alla 2^a Commissione Consiliare, audizione periodica degli amministratori della società SE.RI.MI. Srl, come previsto dall'art. 28 dello Statuto della società. Nel corso dell'audizione sono stati esaminati l'andamento economico finanziario della società nel corso del 2022, il budget 2023 e i dati trimestrali 2023.

Nel prospetto che segue sono riportati i principali dati economici di SERIMI Srl relativi all'esercizio 2022 e il confronto con la precedente annualità.

SERIMI Srl

Dati economici
(in migliaia di euro)

	Anno 2022	Anno 2021
ricavi totali netti	7.759	7.703
costo del personale	-2.320	-2.313
altri costi	-5.282	-5.126
ammortamenti e svalutazioni	-97	-139
oneri diversi	-52	-53
risultato operativo	8	72
oneri (proventi) finanziari	9	5
risultato lordo prima delle imposte	17	77
imposte sul reddito dell'esercizio	5	37
risultato dell'esercizio	12	40

La Società già nel 2021 ha riportato in utile il risultato netto d'esercizio che nel 2020 aveva registrato una perdita (coperta dalla Società con l'utilizzo di Fondi di riserva). Nel 2022 l'utile è molto contenuto per le ragioni sopra esposte. Per il futuro pesano le incertezze legate agli aumenti sui fattori produttivi che si stanno verificando sul mercato nazionale e su quelli internazionali e al forte impatto inflazionistico sulle materie prime. Per cui la situazione economico finanziaria va costantemente tenuta sotto controllo dagli Enti Proprietari.

3.2 SERIMI Srl: indirizzi strategici assegnati anno 2022.

Le aziende partecipate rappresentano gli strumenti operativi utilizzati dal Comune di Mirano per il raggiungimento degli obiettivi di benessere di tutta la collettività e per l'erogazione di servizi di qualità in favore dei cittadini.

Per questa ragione, la loro struttura giuridica, in forma di società di capitali, deve perseguire criteri di economicità di gestione e di efficienza ed efficacia sotto ogni profilo, in una visione unitaria del sistema che eviti sprechi di risorse e duplicazioni di attività.

La principale necessità nell'ambito della gestione degli enti partecipati è quella di adeguare i processi di governance esistenti all'interno del "gruppo comunale" rispetto alle esigenze informative dell'ente e rispetto ai controlli imposti dalla recente evoluzione normativa. In particolare, si fa riferimento alla necessità di poter disporre di documenti contabili preventivi e consuntivi di maggior dettaglio, e alle necessità informative legate al monitoraggio sui più recenti sviluppi della normativa anticorruzione.

Le finalità generali degli indirizzi strategici sono:

- risparmio nei costi di gestione, finalizzati al contenimento dei costi dei contratti di servizio, da utilizzare a beneficio di altri interventi e competenze del Comune;
- risparmio nei costi di gestione, finalizzati alla riduzione delle tariffe per i cittadini;
- miglioramento della qualità delle prestazioni e del grado di soddisfazione dell'utenza.

Le suddette finalità sono di primaria importanza ben consapevoli tuttavia che la particolare situazione di emergenza sanitaria verificatasi nel corso del 2020 a seguito della diffusione del COVID-19 rende complessa e difficilmente programmabile l'attività esercitata dalle citate società di servizi.

Società partecipate: indirizzi strategici

L'obiettivo è quello di definire ruolo e azioni del Comune nei confronti delle società partecipate, a garanzia dell'attuazione degli indirizzi dell'ente, in un'ottica di qualità del servizio, contenimento dei costi, efficienza ed efficacia della gestione. Le azioni da porre in essere saranno finalizzate a:

- a) Favorire l'integrazione delle banche dati al fine di garantire l'allineamento delle informazioni contenute negli archivi comunali con le informazioni contenute negli archivi dei gestori di pubblici servizi ;
- b) Favorire i flussi di comunicazione con l'Amministrazione Comunale, assicurando l'invio della documentazione di carattere contabile e extracontabile al fine di verificare l'andamento economico-finanziario e l'attività svolta, coerentemente con i tempi e i modi definiti dal regolamento sui controlli interni del Comune di Mirano;
- c) Favorire il raccordo con l'Amministrazione Comunale per la definizione di iniziative comuni e obiettivi strategici per la città;
- d) Promuovere un coordinamento dell'attività di comunicazione e informazione verso i cittadini con l'amministrazione comunale, al fine di fornire risposte e opportunità sempre più adeguate, fondate sulla sinergia delle risorse e delle professionalità;
- e) Contenere i costi del personale del Gruppo Comunale;
- f) Contenere i costi di struttura e in particolare i costi per l'acquisto di beni e servizi da parte delle società;
- g) Verifica del livello qualitativo del servizio offerto.

Si riportano gli indirizzi strategici che il Comune di Mirano intende mantenere nel 2024 (SE.RI.MI. srl, VERITAS SpA e A.C.T.V. SpA).

In coerenza con quanto disposto dall'art. 147- quater del TUEL le finalità del controllo sulle società partecipate non quotate sono quelle di rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto dei vincoli di finanza pubblica e degli altri vincoli dettati a queste società."

A tale scopo vengono definiti gli "Indirizzi strategici" impartiti alle società controllate di primo livello, articolati secondo i seguenti profili:

Bilancio	Raggiungimento di un risultato economico netto di bilancio che non comporti in capo al Comune di Mirano l'obbligo di accantonamento di cui all'art. 1, c. 551, della L. 147/2013
Economicità	Contenimento costi operativi del gruppo (spese personale, spese per servizi ecc.)
Efficacia	Attivazione forme di finanziamento a lungo termine atte a garantire il piano degli investimenti
Efficienza	Attivazione delle iniziative atte a favorire un efficientamento nel servizio espletato con economicità e piena soddisfazione dell'utenza
Trasparenza	Adeguamento agli obblighi normativi in materia di anticorruzione e di trasparenza, di cui alla L. 190/2012 e al D.Lgs n. 33 e 39/2013
Qualità	Verifica del livello qualitativo del servizio offerto

Gli esiti degli indirizzi strategici summenzionati di seguito individuati rientrano nell'ambito della valutazione delle performance e della qualità delle società controllate e vengono a titolo meramente indicativo e non esaustivo declinati secondo le modalità seguenti:

I controlli sono stati orientati a verificare che:

- la società persegua con azioni mirate, economiche ed efficaci il fondamentale obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio, comunque nella garanzia degli standards prestazionali minimi previsti nel contratto di servizio, tenuto conto anche delle esigenze rilevate dagli utenti, sia singoli che associati, che rappresentati nella commissione mensa
- persegua, nel rispetto dei vincoli statutari e dell'oggetto sociale, il tendenziale e progressivo incremento di redditività, sia mediante efficientamento dei servizi e recuperi di produttività gestionale, sia attraverso l'acquisizione di nuove commesse e appalti, sfruttando adeguatamente le proprie potenzialità produttive, anche partecipando a procedure di evidenza pubblica.

In esito all'attività di controllo sulle partecipate, il competente Servizio ha predisposto nella Relazione Tecnica l'allegato elaborato "Controlli sulle società Partecipate-Report al 31/12/2022", dal quale si evince, tra l'altro per quanto riguarda la Società Serimi Srl:

- la regolare approvazione e pubblicazione nei relativi siti della succitata società dei bilanci di esercizio al 31/12/2022;
- la società partecipata ha chiuso il bilancio al 31/12/2022 in perdita;
- la dotazione del modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs.231/2001;
- la dotazione del codice etico e di quello disciplinare;
- l'adeguamento degli statuti ai sensi del D.Lgs. 175/2016;
- la pubblicazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità (P.T.T.I.) 2022-24;

Al fine di approfondire il feed back con l'utenza da un punto di vista qualitativo il Comune di Mirano ha richiesto alla Società una reportistica con l'effettuazione di un'indagine periodica di **Customer Satisfaction** circa il servizio di somministrazione pasti e refezione scolastica effettuata presso le scuole del comprensorio di Mirano che si riporta di seguito con l'indicazione dei parametri, la metodologia utilizzata e i risultati conseguiti.

La scheda per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza è composta da 10 quesiti con scala da 1 a 10 e da un campo suggerimenti, con le risultanze esposte sinteticamente qui di seguito.

3.3 SERIMI Srl: customer satisfaction anno 2022.



***Indagine di Customer Satisfaction
di DICEMBRE 2022
presso i plessi scolastici di Mirano***



PRESENTAZIONE

Migliorare le capacità di ascolto dei cittadini e di valutazione della qualità dei servizi erogati, è considerata oggi una priorità nell'ambito della Pubblica amministrazione.

Uno strumento importante per attuare il miglioramento è partire dalla rilevazione e misurazione della soddisfazione dell'utente (customer satisfaction).

SE.RI.MI. s . r . l . società partecipata dal Comune di Mira e dal Comune di Mirano, che gestisce il servizio di ristorazione scolastica dei due Comuni, periodicamente, tramite propri incaricati , compila delle schede di valutazione intervistando in particolare il corpo insegnante dei vari plessi scolastici, per raccogliere il livello di soddisfazione dell'utenza, misurando al contempo, punti di qualità e punti di criticità dei servizi resi.

Ciò allo scopo di attuare quelle iniziative che permettano un costante miglioramento dei servizi, per raggiungere elevati standard di qualità.

METODOLOGIA DI RILEVAZIONI DATI

SCHEDA MONITORAGGIO SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La scheda di monitoraggio della soddisfazione del cliente è lo strumento di base che viene utilizzato per l'effettuazione dello studio.

Si tratta di un insieme di domande che Mirano a raccogliere le informazione oggetto di indagine e dà l'opportunità di ottenere una classificazione omogenea delle informazioni raccolte.

La modalità di compilazione avviene tramite intervista ad alcuni rappresentanti del corpo insegnante di ciascun plesso scolastica ,da parte della nostra dietista.

La scheda di monitoraggio è composta da 8 domande a risposta chiusa secondo la seguente scala di valutazione:

- 4 - insufficiente
- 5 - scarso
- 6 - sufficientemente
- 7 - più che sufficiente
- 8 - buono
- 9 - distinto
- 10 - ottimo

In dettaglio la scheda di monitoraggio proposto agli utenti del Servizio di Ristorazione scolastica è stata strutturata in tre sezioni:

- ***Per quanto riguarda la Prima Sezione si sono presi in esame i seguenti aspetti:***
 - Caratteristiche anagrafiche della Collettività consumatrice (plesso scolastico in esame)
 - Caratteristiche anagrafiche degli intervistati (ruolo , elementi identificativi)

- ***Per quanto riguarda la Seconda sezione, le dimensioni della soddisfazione si riferiscono ai seguenti ambiti (REQUISISTI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE):***
 - Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti (sapore, odore, consistenza e presentazione dei piatti somministrati all'utenza)
 - Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate) (**criterio non applicabile per le refezioni scolastiche**)
 - Grammature (se risultano sufficienti o insufficienti per l'età dell'utenza servita)
 - Puntualità (Adeguatezza orari di arrivo dei pasti preparati e degli orari di somministrazione)
 - Igiene del servizio (pulizia delle stoviglie, delle attrezzature e ambienti utilizzate per la somministrazione dei pasti , e del personale incaricato alla distribuzione)
 - Comportamento del personale (disponibilità e cortesia delle addette alla distribuzione e rapporto con l'utenza)
 - Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio (quali incongruenze numero pasti ordinati e forniti, dubbi per utenza con diete speciali, costante contatto del personale addetto alla distribuzione con la cucina centralizzata di Mirano)

- Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione nel suo complesso.

- **Nella sezione note** vengono espressi dagli intervistati suggerimenti su abbinamenti delle pietanze graditi o poco graditi dalla collettività consumatrice .

- ***Per quanto riguarda la Terza sezione il* Punteggio complessivo**

Viene calcolato, con una semplice operazione aritmetica, facendo una media in base alle valutazioni espresse in numeri dal corpo insegnante intervistato.

Il risultato del lavoro svolto da una media di punti 8,7.

Il giudizio espresso dal corpo insegnante secondo la scala di valutazione sopra riportata risulta: buono/distinto.

Nel lavoro che presentiamo, sono state compilate 12 schede.



MODULISTICA UTILIZZATA

Di seguito viene riportata la scheda di monitoraggio della soddisfazione del cliente ed i risultati in grafico, delle schede compilate con i rappresentanti del corpo insegnante dei plessi scolastici del comune di Milano .

	SCHEDA MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Rif.: PO 12.02
---	--	----------------

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): _____

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): _____

CAMST: Locale _____ CDC _____ Divisione _____

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) _____

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 4= insufficiente ; 5= scarso ; 6= sufficiente ; 7= più che sufficiente ;
8= buono; 9= distinto; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti _____
2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate) NA
3. Grammature _____
4. Puntualità _____
5. Igiene del servizio _____
6. Comportamento del personale _____
7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio _____
8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione _____

Note: _____

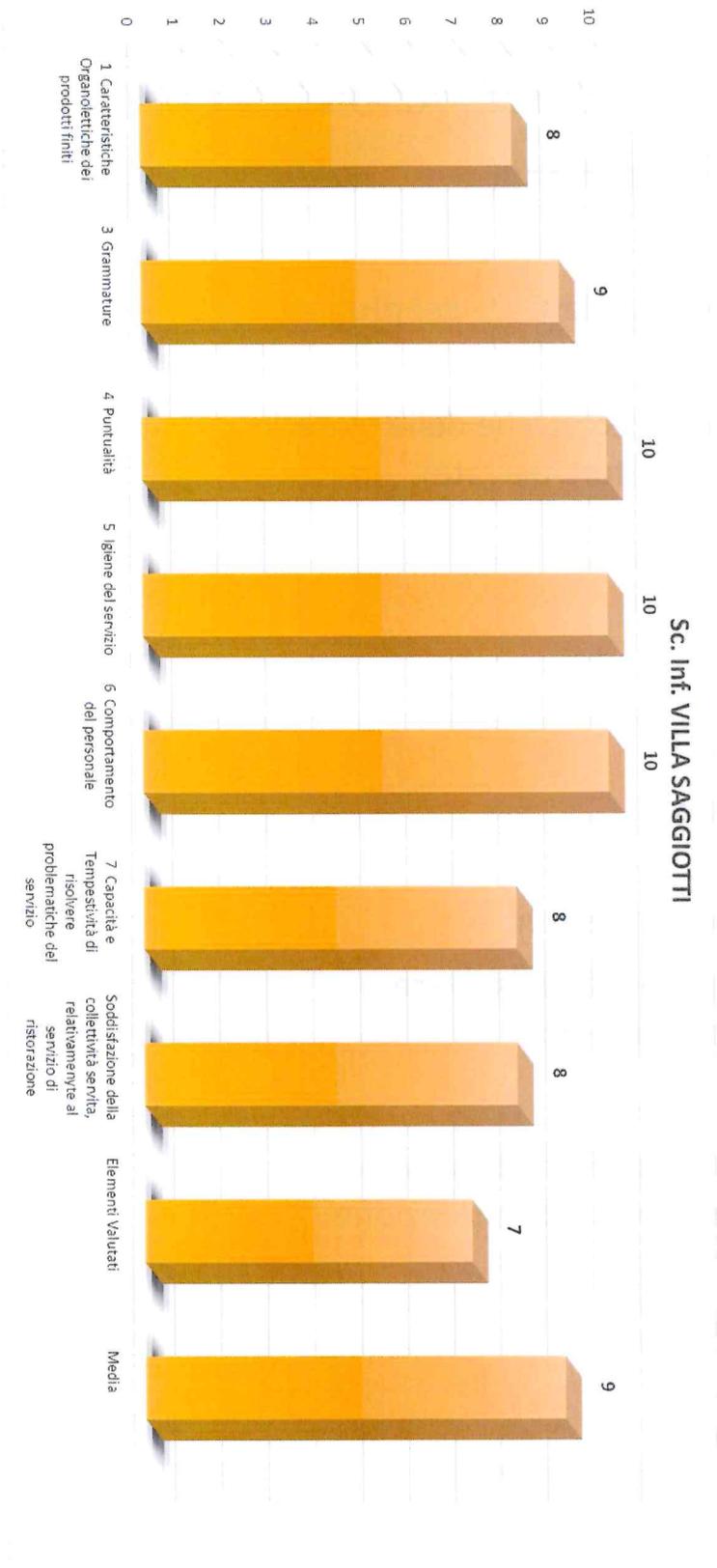
Punteggio totale (dei _____ elementi valutati) _____

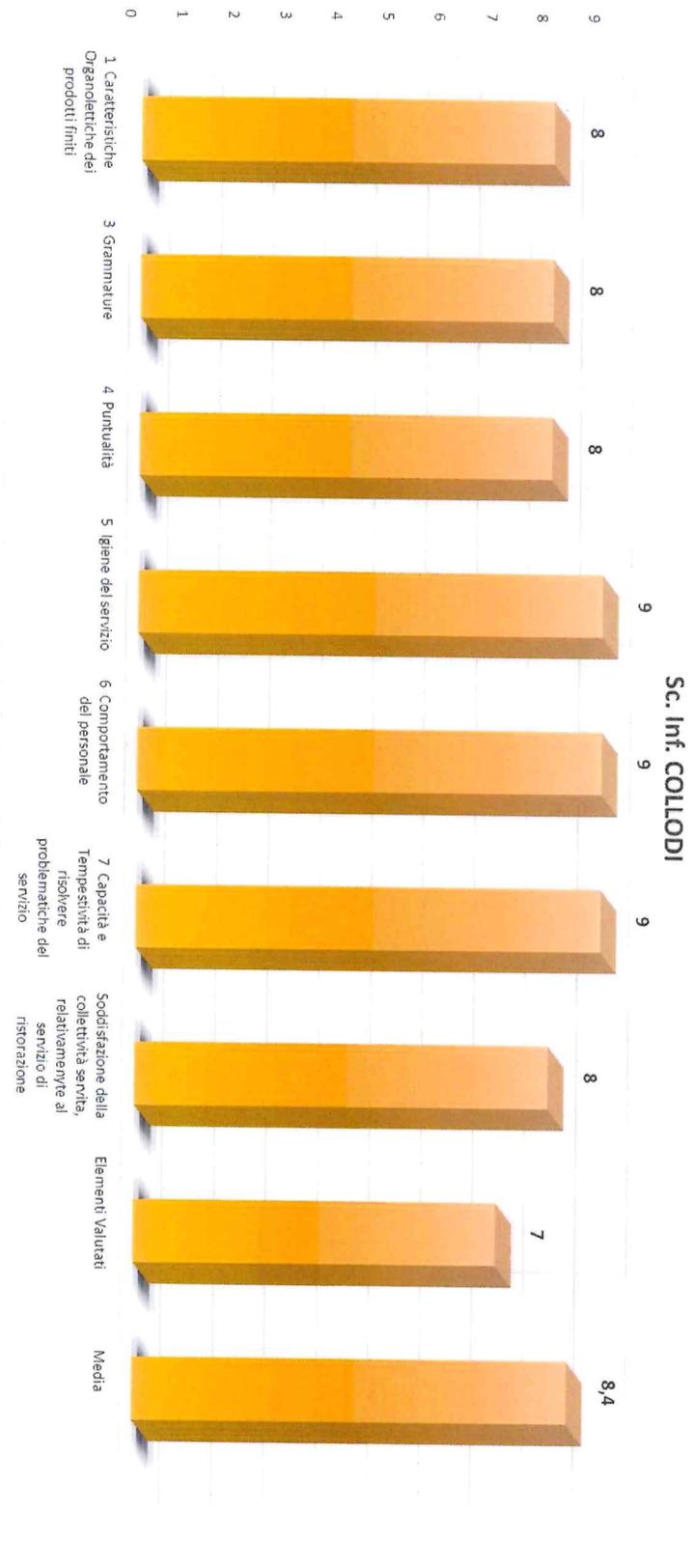
Punteggio complessivo medio _____ Data _____ Firma _____

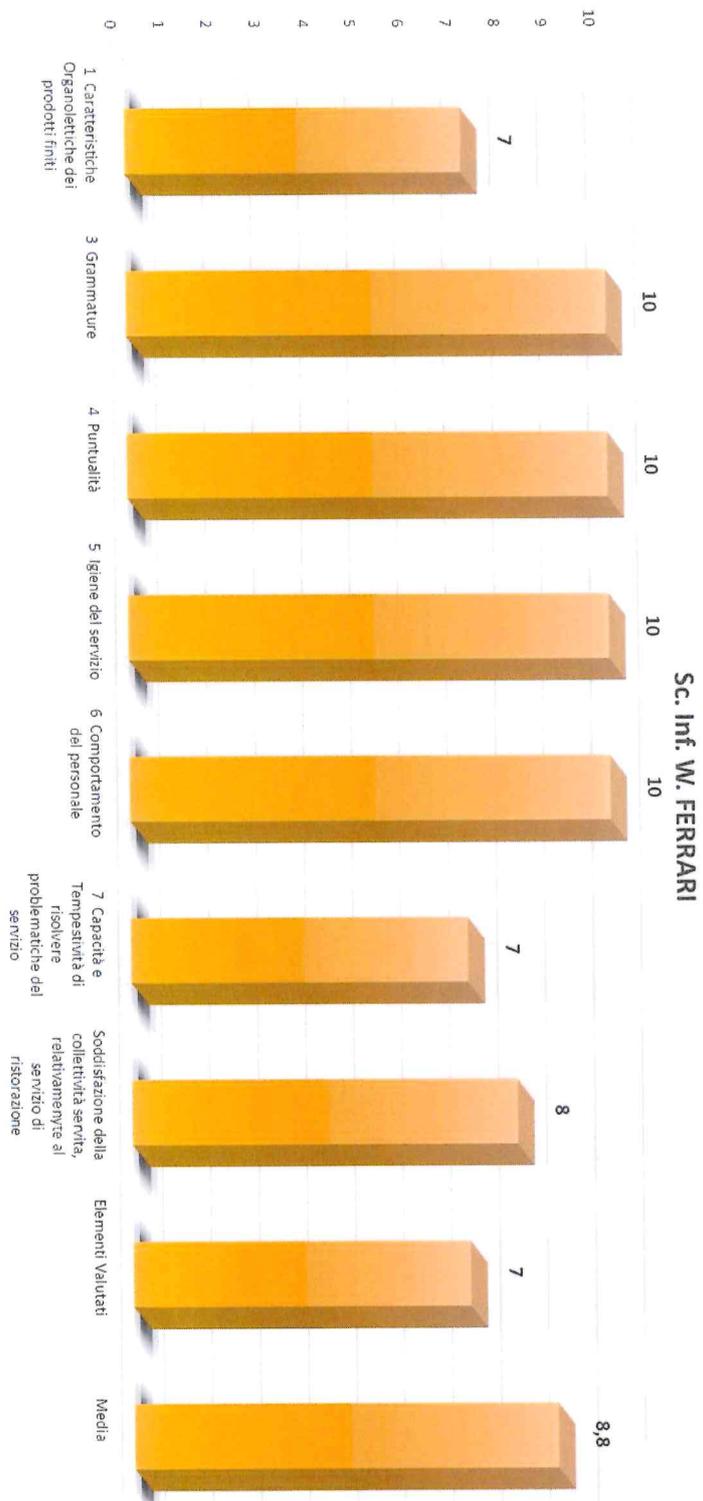
Mod. 12.02/1 R0

SCHEDA RIASSUNTIVA MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

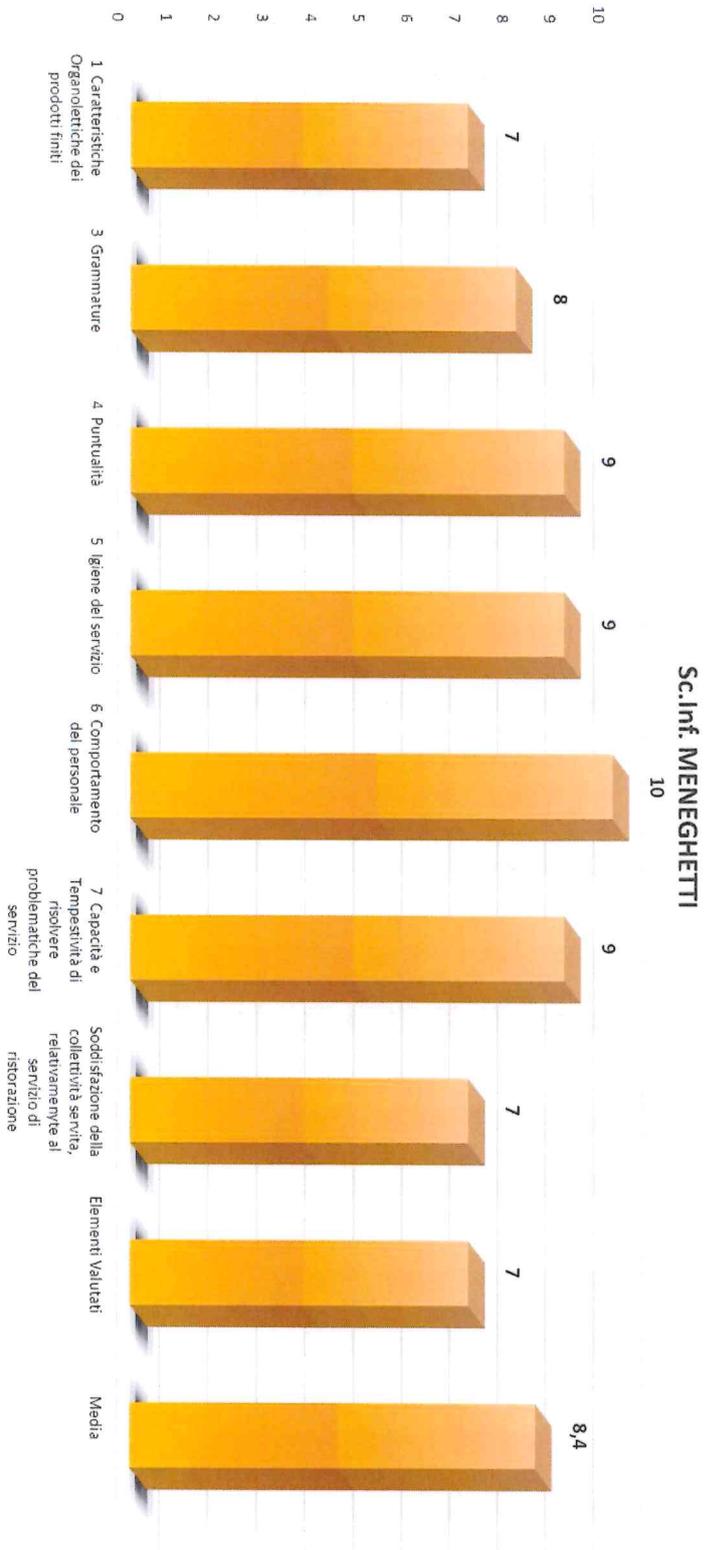
DOMANDE	Voto Totale Terminali	Media Voti Terminali
Caratteristiche Organolettiche dei prodotti finiti	92	7,7
Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)	0	0,0
Grammature	107	8,9
Puntualità	114	9,5
Igiene del servizio	115	9,6
Comportamento del personale	118	9,8
Capacità e Tempestività di risolvere problematiche del servizio	104	8,7
Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione	87	7,3
Punteggio totale	737	61,4
Elementi Valutati	84	7,0
Media	104,9	8,7



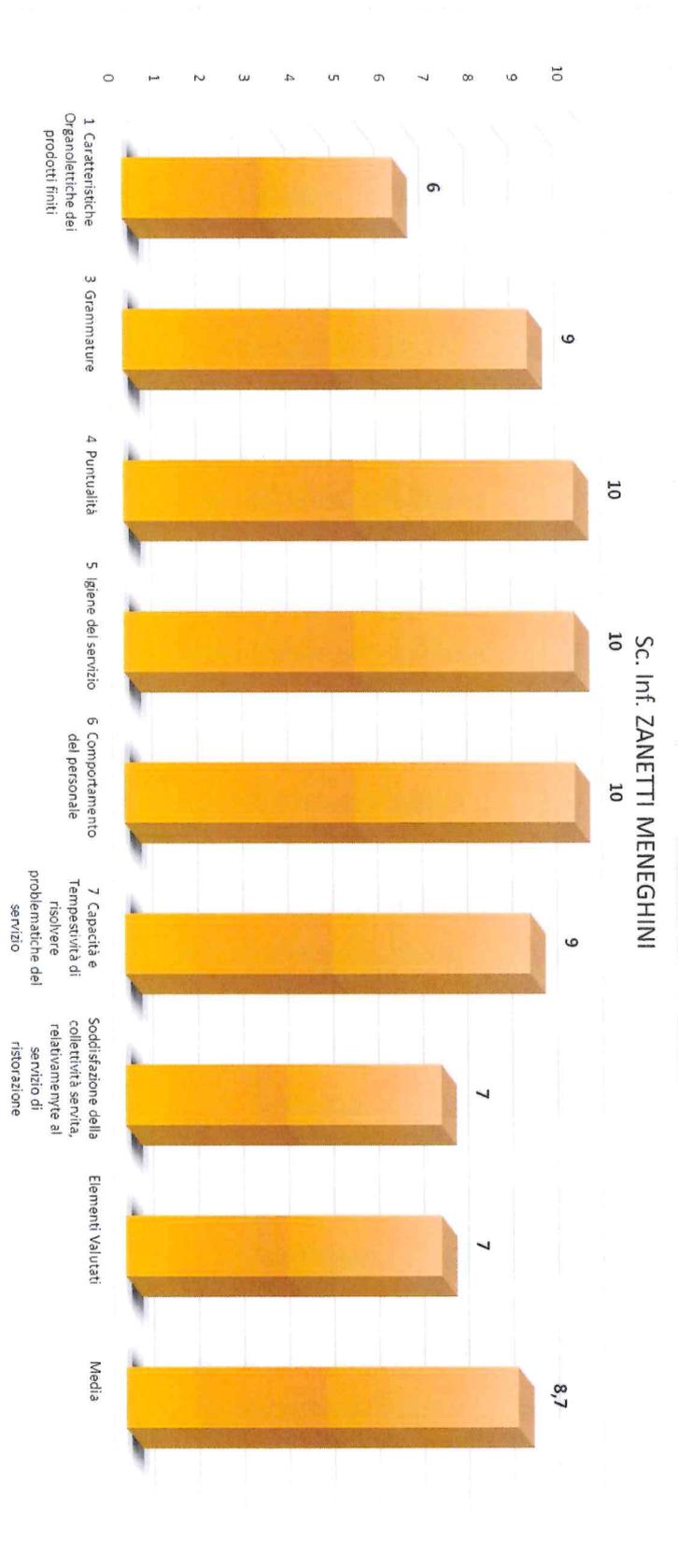


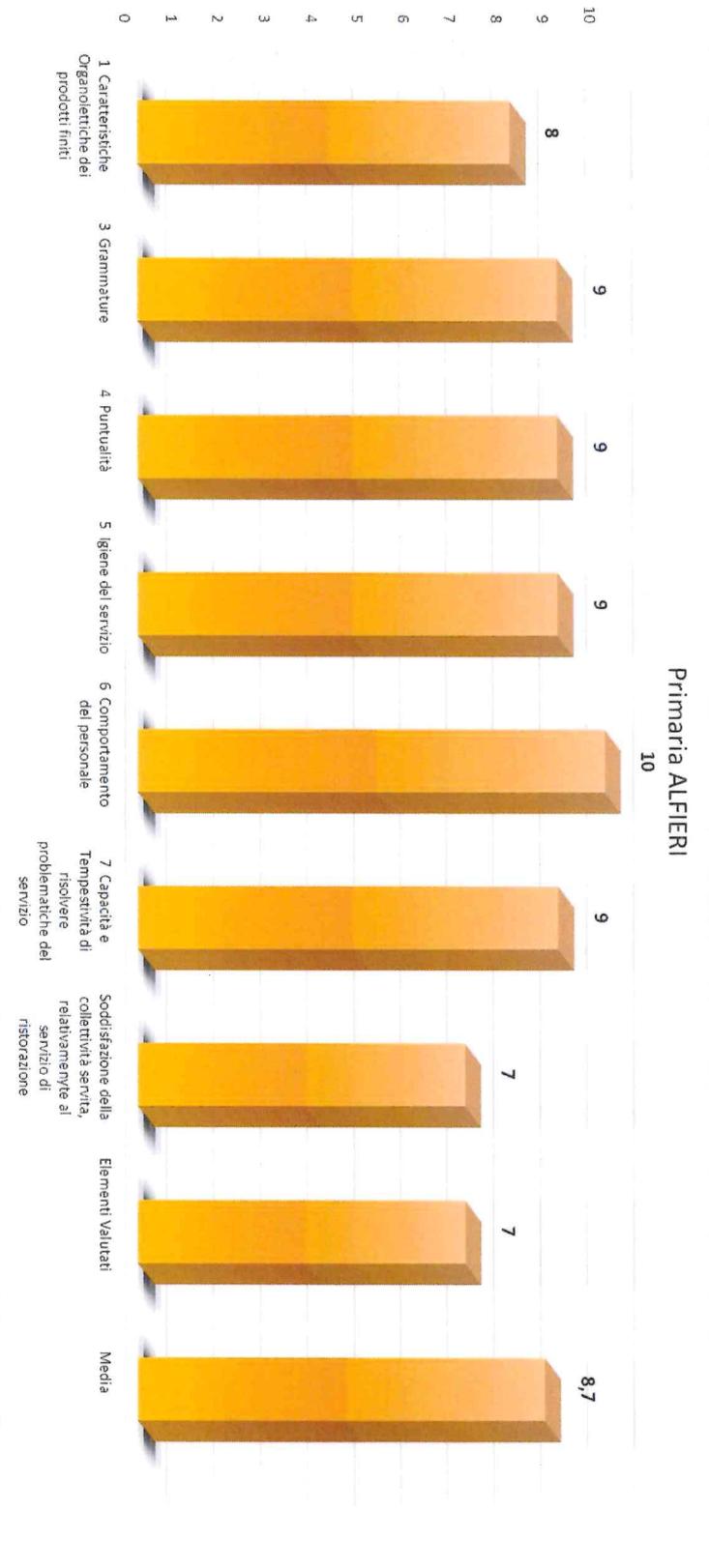


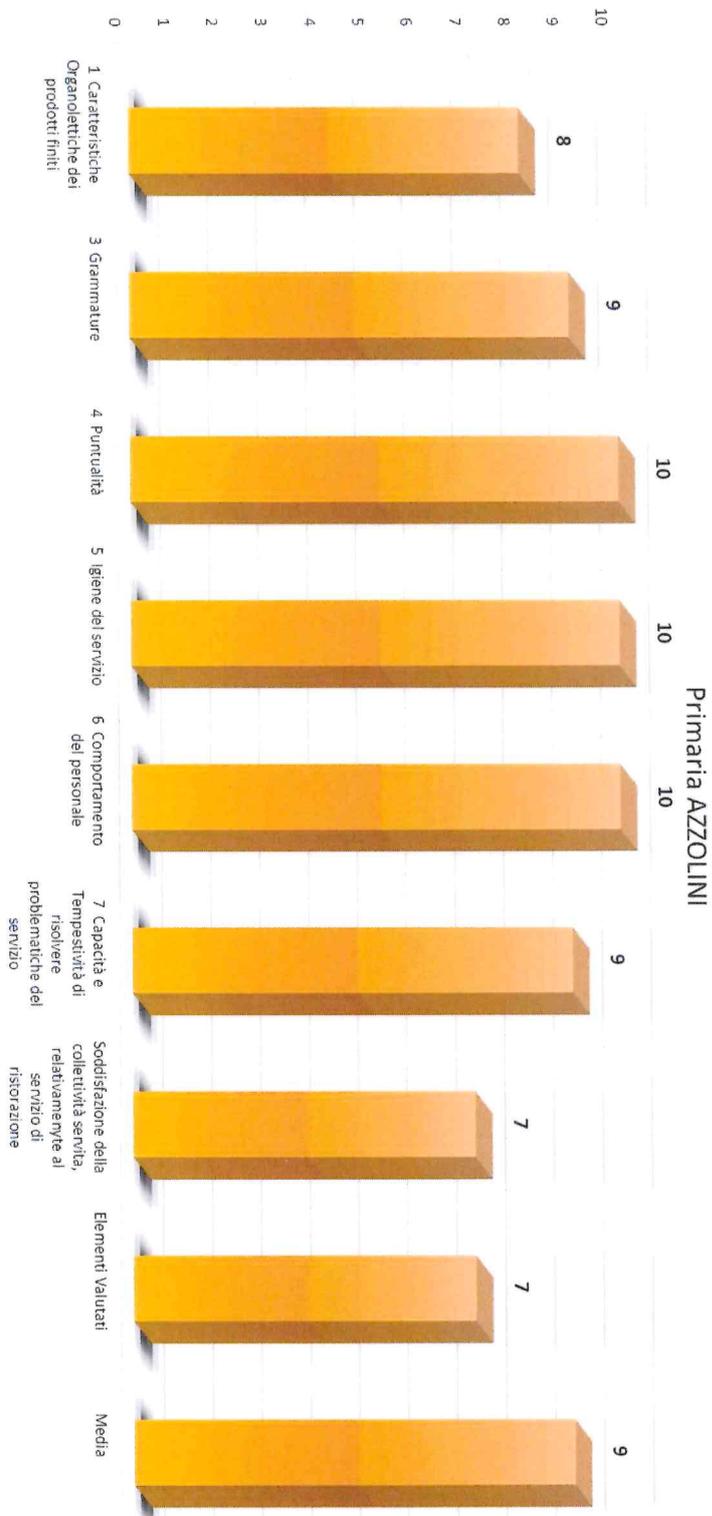
Note: è stato richiesto se è possibile togliere dal menù il radicchio variegato



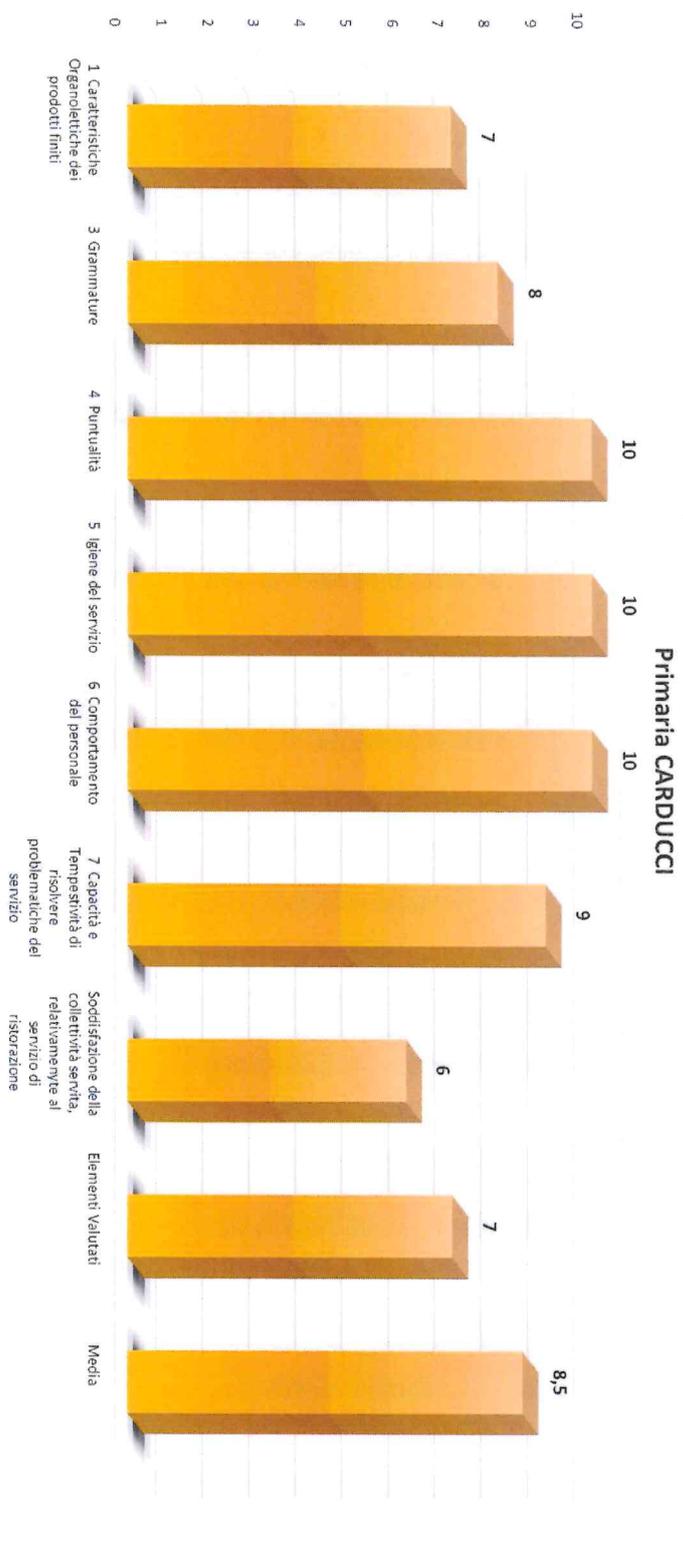
Note: la fettina di tacchino risulta stopposa



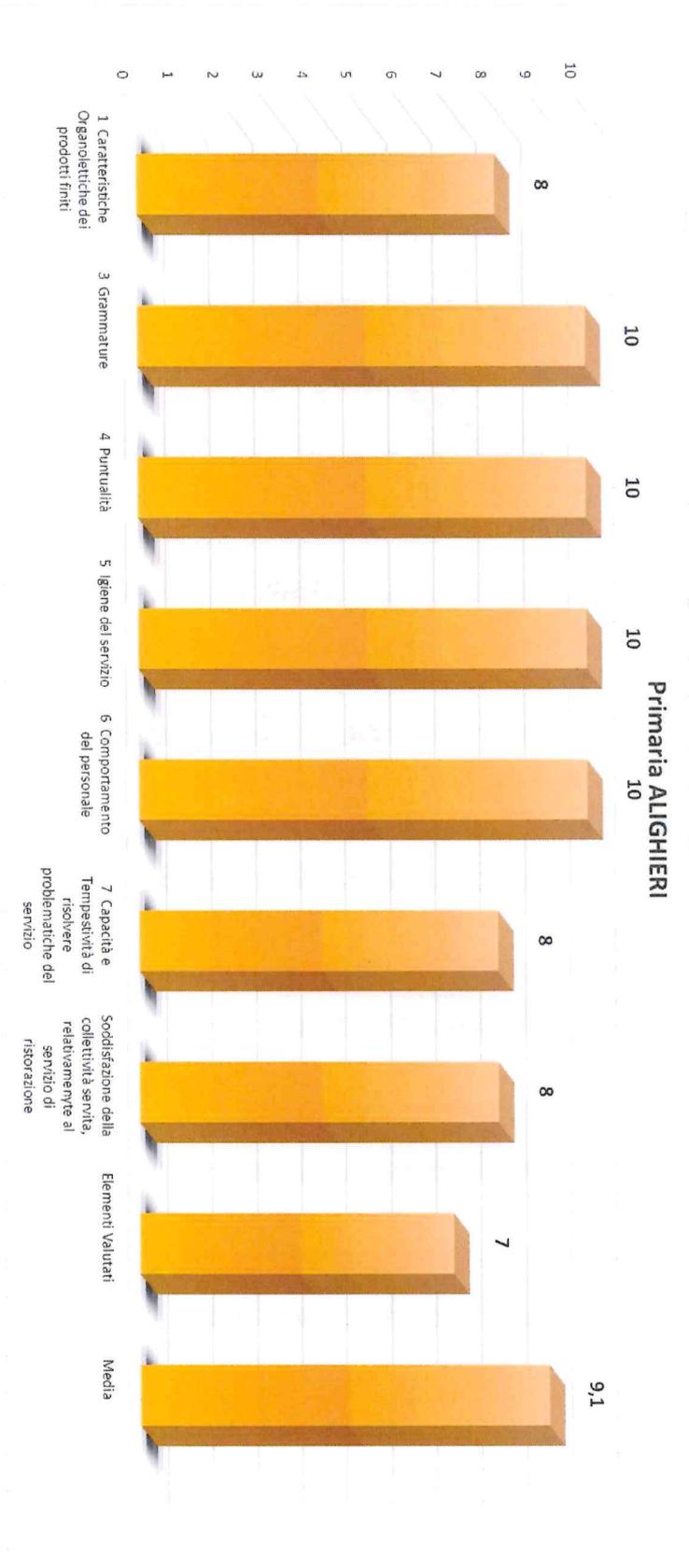


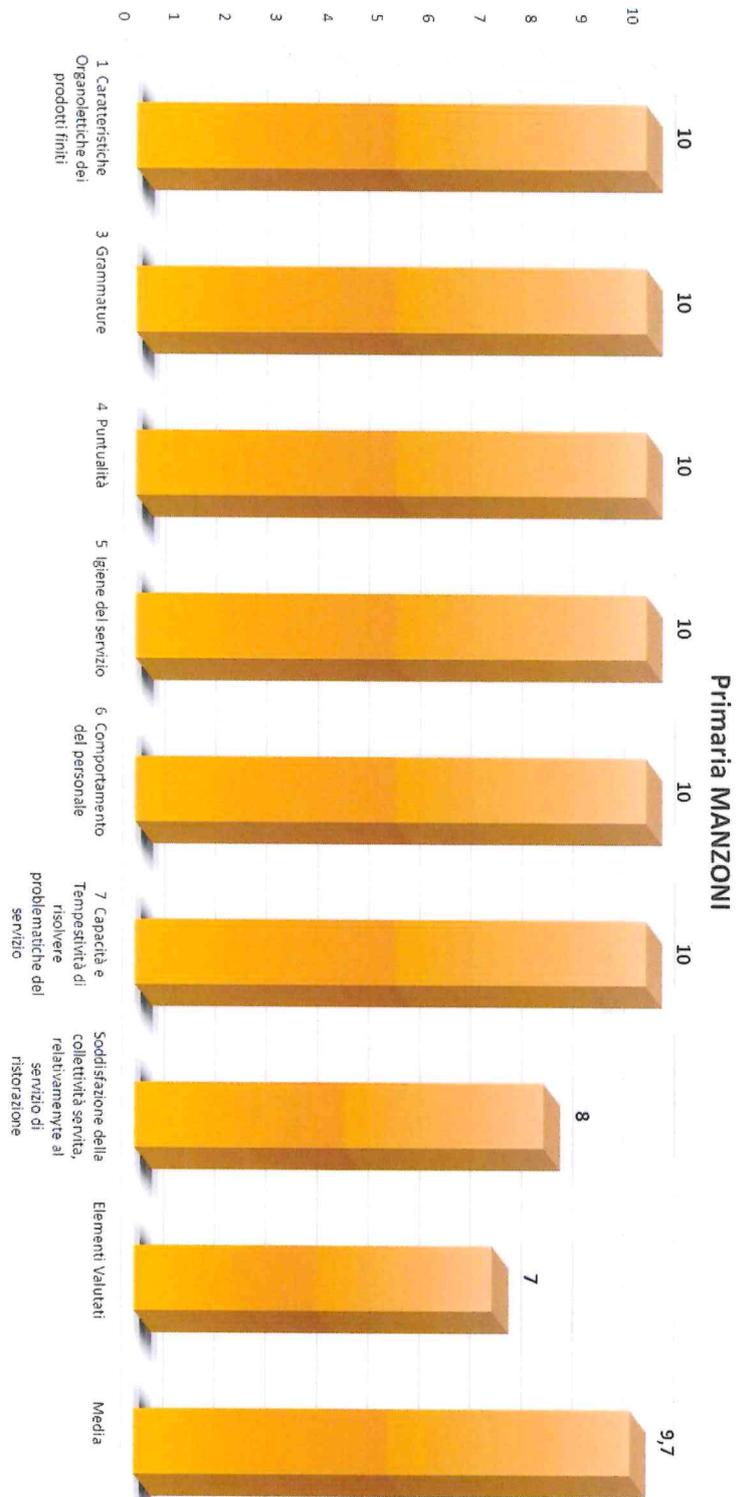


Note: si richiede la pasta all'olio più cotta

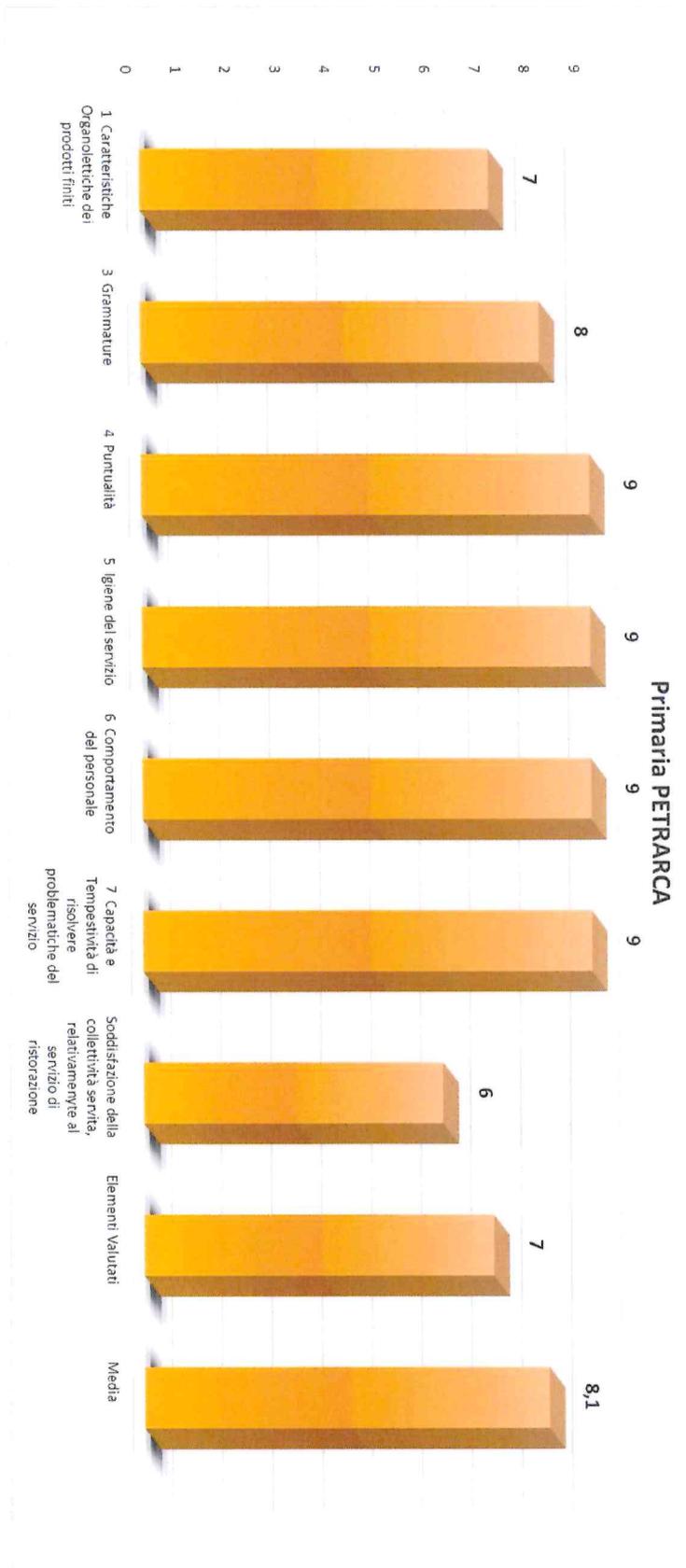


Note: fagiolini poco appetibili

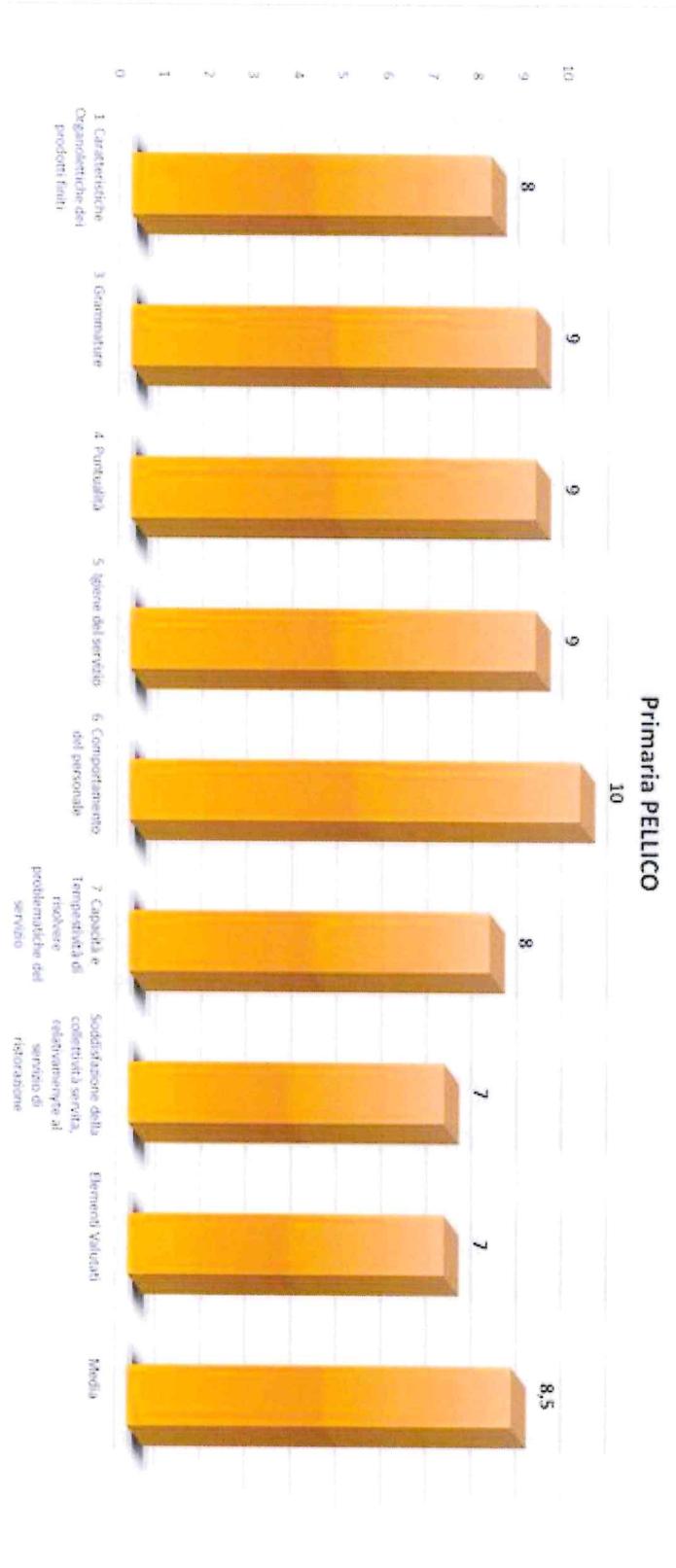




Note: aumentare la grammatura delle porzioni di spezzatino



Note: si richiedere la fornitura di cucchiaini per mangiare il kiwi





CONFRONTO PUNTEGGI FRA TUTTI I TERMINALI SCOLASTICI
(su un punteggio massimo di 70 punti)



3.4 SERIMI Srl coerenza tra obiettivi assegnati e risultati raggiunti.

Alla luce del modello organizzativo di gestione dei servizi adottato dal Comune di Mirano si ritiene che una gestione unitaria del sistema della refezione e delle mense scolastiche mediante l'affidamento ad un unico gestore (Serimi S.r.l.), possa meglio perseguire i seguenti obiettivi gestionali, a salvaguardia degli obiettivi di economicità e di qualità del servizio agli utenti in quanto consente:

- dialogo tecnico tra i diversi servizi al fine di conseguire maggiori efficienze operative;
- eliminazione delle sovrapposizioni tra i soggetti in alcuni ambiti di attività;
- razionalizzazione dei costi;
- visione complessiva del settore rispetto ai singoli risultati di gestione;
- creazione di benefici per l'utenza attraverso servizi integrati;
- sviluppo omogeneo dei processi operativi volti alla refezione scolastica;
- sinergie di costo e di efficienza ove affidata allo stesso gestore affidatario di analoghi servizi in altri Comuni;
- per l'ente affidante migliore garanzia di salvaguardia dei diritti degli utenti e la tutela dell'ambiente.

Vista pertanto la natura delle prestazioni e dei luoghi di esercizio delle stesse, e' necessario che il servizio sia affidato ad un soggetto in grado di fornire prestazioni con elevato livello qualitativo e di assoluta affidabilità, anche con riguardo alla salute pubblica e alle condizioni igienico-sanitarie e che incontri il gradimento dell'utenza, come risulta dalla customer allegata.

La scelta di affidare in esclusiva ad unico operatore la gestione del ciclo integrato di tutta la refezione scolastica del comune di Mirano, per le motivazioni addotte al precedente paragrafo, e' motivata dal fatto che è necessario che l'affidatario sia in possesso di adeguata esperienza specifica in tale gestione, che deve presentare peculiari connotati igienico-sanitarie che condizionano fortemente le modalità di prestazione del servizio, per il quale sono necessari elevati investimenti pluriennali che sono sostenibili solo in un'ottica di gestione integrata e condivisione con altro Comune con analoghe esigenze e servizi.

Per questi motivi, si è ritenuto che il rinnovo dell'affidamento in capo all'attuale gestore Se.ri.mi Srl soddisfi le menzionate esigenze di garanzia di affidabilità e qualità, di esperienza specifica e di sinergia con altri servizi incontrando nel contempo il gradimento dell'utenza.

