Comune di Milano

MILANO RISTORAZIONE

SEZIONE I

ALLEGATO 21

STRUTTURA DEGLI INDICATORI DI PRESTAZIONE DELLE QUALITA' DEL SERVIZIO E SISTEMA INCENTIVANTE

STRUTTURA DEGLI INDICATORI DI PRESTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO E SISTEMA INCENTIVANTE

La struttura degli indicatori di prestazione è coerente con le attività svolte degli organi di controllo (*unità di controllo del Comune di Milano - di seguito unità di controllo - commissari mensa, operatori scolastici*), i quali mediante controlli quotidiani e ispezioni finalizzate al monitoraggio costante degli standard quantitativi e qualitativi delle prestazioni erogate da Milano Ristorazione forniscono i dati necessari alla valutazione del servizio.

Per la costruzione degli indicatori, la definizione dei livelli di prestazione e i valori di riferimento sono state analizzate le serie storiche delle rilevazioni effettuate nel periodo 1 gennaio 2021 – 31 luglio 2022.

Di seguito vengono definiti i Livelli di Prestazione e dei Key Performance Indicators (KPI), derivanti dalle attività di controllo previste dal contratto, soggetti a revisione annuale come previsto nell'articolo 15, per i seguenti ambiti:

Key Performance Indicators (KPI)	Valore rilevato
GARANZIA GRAMMATURA A COTTO	**51,1%**
GARANZIA DELLA TEMPERATURA	**93,1%**
GARANZIA DELLA INTEGRITA' DELLA PORTATA SERVITA	**98,1%**
GARANZIA DELLA INTEGRITA' DIETE SPECIALI	**94,6%**
GARANZIA GRADIBILITA' MENU'	**84,4%**
AUDIT / VERIFICHE PER LOCALE PRODUZIONE POSITIVE	**100,0%**
SODDISFAZIONE UTENTI DA INDAGINI DI C.SAT. *Bambini*	**67,8%**
SODDISFAZIONE UTENTI DA INDAGINI DI C.SAT. *Adulti*	**63,5%**
GARANZIA CONFORMITA'	**97,8%**
SEGNALAZIONI NON NEGATIVE	**95,4%**
GARANZIA RISPETTO DEI MENU'	**90,1%**

La tabella sopra riportata rappresenta la base di partenza per determinare gli obiettivi del biennio 2023/24.

Di seguito si riportano le modalità di calcolo di ciascun KPI.

INDICATORE GARANZIA GRAMMATURA A COTTO

Rilevato da: *Unità di controllo*

Dette **P** il numero delle pesature effettuate durante il periodo considerato e **NC** il numero delle non conformità rilevate nello stesso periodo

Si definisce l'indicatore **GGC** (garanzia grammatura a cotto) il seguente rapporto:

GGC = 1- NC/P *(valore in percentuale)*

INDICATORE GARANZIA DELLA TEMPERATURA

Rilevato da: *Unità di controllo*

Dette **T** il numero delle misurazioni della temperatura effettuate durante il periodo considerato e **NC** il numero delle non conformità rilevate nello stesso periodo

Si definisce l'indicatore **GT** (garanzia temperatura) il seguente rapporto:

GT = 1- NC/T *(valore in percentuale)*

INDICATORE GARANZIA DELLA INTEGRITA' DELLA PORTATA SERVITA

Rilevato da: *Unità di controllo - Commissari mensa - Operatori scolastici*

Detto **C** il numero dei controlli sulle portate servite, effettuati durante il periodo considerato e **CE** il numero delle segnalazioni relative ai ritrovamenti dei corpi estranei di origine organica e inorganica nello stesso periodo

Si definisce l'indicatore **GI** (garanzia Integrità) il seguente rapporto:

GI = 1- CE/C *(valore in percentuale)*

INDICATORE GARANZIA INTEGRITA' DIETE SPECIALI

Rilevato da: *Unità di controllo - Commissari mensa - Operatori scolastici – Rapporti Emergenza da Milano Ristorazione*

La rilevazione delle non conformità in materia di diete sanitarie e/o etico-religiose è soggetta ad un numero variabile e non definibile a priori di soggetti interessati, *(numero di bambini variabile da scuola a scuola, assenza o presenza degli stessi il giorno del sopralluogo ecc.)* tuttavia per uniformare l'indicatore in oggetto agli altri ci si basa sul numero complessivo di sopralluoghi effettuati-

Detti **S** il numero dei sopralluoghi, effettuati durante il periodo considerato, **EC** il numero degli errori di consegna **NC** il numero delle non conformità nella distribuzione/somministrazione e con **RE** il numero dei rapporti di emergenza, risultanti nello stesso periodo

Si definisce l'indicatore **GID** (garanzia Integrità diete) il seguente rapporto:

GID = 1- (EC+NC+RE)/(S + RE) *(valore in percentuale)*

INDICATORE GARANZIA GRADIBILITA' MENU*

Rilevato da: *Unità di controllo*

Le verifiche di gradimento vengono ripartite sulle cinque portate: Primo, Secondo, Contorno, Pane, frutta/dessert con l'assegnazione di un punteggio in base alla classificazione:

- Totalmente rifiutato (TR) indice di gradibilità tra 0% e 24%;
- Parzialmente rifiutato (PR) indice di gradibilità tra 25% e 49%;
- Parzialmente accettato (PR) indice di gradibilità tra 50% e 74%;
- Totalmente accettato (TA) indice di gradibilità tra 75% e 100%.

Si calcola sul numero di bambini che hanno mangiato più della metà della porzione servita.
Per ciascun piatto si calcola l'indice di gradibilità: ad esempio, se si considera una classe di 25 bambini e di questi 20 hanno mangiato più della metà, la percentuale sul numero di bambini presi n esame è: 20/25 x 100 = 80%. Quindi, essendo questo valore compreso tra 75% e 100%, il piatto preso in esame si considera totalmente accettato.

**trattasi di un indicatore previsto dalle linee guida regionali*

INDICATORE GARANZIA DEL NUMERO DI AUDIT / VERIFICHE PER LOCALE PRODUZIONE

Rilevato da: *Unità di controllo*

Detto **AP** il numero di Audit annuali programmati dalla Società e **AE** il numero di Audit effettuati

Si definisce l'indicatore **GA** (garanzia numero Audit) il seguente rapporto:

GA = AE/AP *(valore in percentuale)*

INDICATORE SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DA INDAGINI DI COSTUMER SATISFACTION PER BAMBINI ED ADULTI

Progettazione ed elaborazione: *Unità di Controllo – Unità customer intelligence*

Trattasi di due indicatori di sintesi risultanti delle indagini dei questionari somministrati ad adulti e bambini secondo le modalità concordate tra l'Unità di Controllo e l'Unità customer intelligence

INDICATORE GARANZIA CONFORMITA'

Rilevato da: *Unità di controllo - Commissari mensa - Operatori scolatici*

L'indicatore si basa sulla percentuale di punti conformi in ciascuna check list rispetto al totale dei punti controllati.

Dette **C** il numero delle conformità rilevate nelle check list, durante il periodo considerato e **NC** il numero delle NON conformità rilevate nelle check list, nello stesso periodo

Si definisce l'indicatore **IC** (indicatore di conformità) il seguente rapporto:

GC = C/(C+NC) *(valore in percentuale)*

INDICATORE SEGNALAZIONI POSITIVE

Rilevato da: *Unità di controllo - Commissari mensa - Operatori scolastici*

L'indicatore si basa sulla percentuale di punti conformi in ciascuna relazione rispetto al totale dei punti controllati.

Dette **SP** le segnalazioni da schede di controllo, durante il periodo considerato e **SN** le segnalazioni negative da schede di controllo, nello stesso periodo

Si definisce l'indicatore **IC** (indicatore di conformità) il seguente rapporto:

SP = SP/(SN+SP) *(valore in percentuale)*

INDICATORE GARANZIA RISPETTO DEI MENU'

L' indicatore da utilizzare per la valutazione della qualità del servizio deve tener conto delle cause che hanno generato l'insieme delle variazioni ai menù; tali cause si possono così classificate, come previste nell'allegato 17:

- CAUSE IMPUTABILI AI CENTRI CUCINA E AI FORNITORI **(1)**
- CAUSE IMPUTABILI A SCELTE AZIENDALI **(2)**
- CAUSE IMPUTABILI A EVENTI ACCIDENTALI O IMPREVISTI **(3)**
- CASI CONCORDATI CON LA DIREZIONE EDUCAZIONE DEL COMUNE **(4)**

Ad ogni gruppo di cause viene attribuito un livello di "gravità" in funzione alla responsabilità di Milano Ristorazione, e viene identificato un coefficiente **(C)** da moltiplicare al numero di eventi verificati per ciascuna causa.

Considerato che i casi di variazione menù concordati (categoria **4**) non possono essere conteggiati nell'indicatore definiamo con **N1, N2, N3** il numero di utenti scolastici interessati alla variazione giornaliera in ciascuno dei tre gruppi sopra riportati; e con **C1, C2 e C3** i coefficienti attribuibili a ciascun gruppo

Si definisce l'indicatore **RM** con il rapporto:

RM = 1- [(C1 x N1 + C2 x N2 + C3x N3) / T]

Con il vincolo che sia **C1+C2+C3=3**

Dove **T** è il totale dei pasti prodotti giornalieri.

Ed i coefficienti in ordine di responsabilità assumono i seguenti valori

C1 = 1 *(forniture e centri cucina)*

C2 = 1.2 *(scelte aziendali)*

C3 = 0.8 *(eventi accidentali)*

Gli indicatori sopra descritti sono validi per il servizio di refezione scolastica, possono servire da base per la costruzione di eventuali indicatori validi per gli altri servizi.