

Ristorando

ristorazione collettiva • commerciale moderna • a catena

www.ristorando.eu

FOODSERVICE

**Gli atout
dell'innovazione
digitale**

DELIVERY

**La formula
anti-pandemia**

Forza lavoro

**LA GESTIONE DEL PERSONALE
NELLA COLLETTIVA**



Indicazioni discutibili

Le linee guida nazionali sulla ristorazione peccano in termini di allineamento e coerenza con il quadro normativo di riferimento

di Corrado Giannone - Monica Maj

Lo scorso 11 novembre sono state pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale "Le Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Ospedaliera, Assistenziale e Scolastica" così come previsto dall'articolo 144 del codice degli appalti. Come ricorderete, in passato ci eravamo già occupati della questione a seguito della pubblicazione in rete di una bozza del documento e avevamo espresso le nostre perplessità su alcuni aspetti del documento. La versione pubblicata, rispetto alla precedente bozza, presenta gli stessi limiti ovvero la pretesa di trattare tutti gli aspetti che caratterizzano la fornitura di servizi di ristorazione collettiva (stesso difetto dei CAM) compresi quelli non di pertinenza o già di competenza

di altri enti. Il risultato è che la trattazione dei vari argomenti risulta disarmonica. Molti di questi sono ripetuti in vari capitoli e creano un appesantimento nella lettura forse dovuta al fatto che, trattandosi di un documento redatto da diversi autori, è mancata una revisione finale. Il documento contempla aspetti che sono linee d'indirizzo e altri che possono essere considerati di divulgazione tecnico/scientifica che, se pur interessanti, finiscono per creare confusione. Per definizione le linee guida sono: "... *Un insieme di informazioni sviluppate sulla base di conoscenze aggiornate e valide, redatte allo scopo di rendere appropriato e con un elevato standard di qualità un comportamento desidera-*

to, non si tratta di procedure obbligatorie".

I limiti del documento in sintesi

La prima pecca evidente del testo pubblicato, è che abbraccia al contempo gli aspetti legati alla ristorazione scolastica, ospedaliera e assistenziale e si articola in 5 principali capitoli, ognuno dei quali è suddiviso in domande e risposte, rimandando agli allegati gli ulteriori approfondimenti e il supporto scientifico. Questa scelta, per quanto rispettabilissima, non agevola la fruizione delle informazioni e complica non di poco la comprensione di molti aspetti. Dalla lettura di tutto il documento emerge che una serie di temi esposti

sono ripresi in vari punti generando a volte alcune contraddizioni. Senza contare che alcuni argomenti trattati dalle linee guida sono già normati da altri enti ed è pertanto superfluo se non controproducente riproporli.

A titolo esemplificativo indichiamo le norme che si occupano di ristorazione:

D.Lgs. 20 aprile 2016 n. 50, Art. 34, Art. 95 Art. 144, Dm 10 Aprile 2013, la Legge n.141/2015, la Legge n.166/2016, Decreto 18 dicembre 2017 criteri e requisiti mense biologiche, Legge n 158 /2017 il D.L. 10 marzo 2020 (Criteri minimi ambientali) la Legge 8 novembre 2013 n.128, Linee Guida ANAC n.2 Direttiva (UE) 2019/904, D L.gvo 8 Novembre 2021- n.196.

Scendiamo nel dettaglio

Non è semplice sintetizzare in poche righe i limiti del testo pubblicato in gazzetta. Proviamo darvene un assaggio. Ad esempio quando si affronta il tema delle figure professionali che devono essere coinvolte per un efficace servizio di ristorazione collettiva, (nella ristorazione sanitaria in particolare), il documento suggerisce che non si possa prescindere dall'identificazione di un nucleo di controllo interno in grado di monitorare le varie fasi

più, sostituita nelle aziende sanitarie dal responsabile acquisti beni e servizi o in altri ambiti aziendali dai responsabili appalti e contratti) e un medico specialista in scienza dell'alimentazione per la supervisione clinico-nutrizionale. Anche quest'ultima indicazione appare superata dal fatto che, in genere, le aziende sanitarie dispongono al proprio interno di un team di dietologi che ha il compito di prescrivere le diete sanitarie e predisporre i menu sia per i degenti a dieta ordinaria sia per i dipendenti.

Appare anche ridondante

gli stessi dispongano nell'organico di tecnologi alimentari (per gli aspetti merceologici, tecnologici, impiantistici e logistici) e cuochi formati nella ristorazione collettiva (per gli aspetti gastronomici e per garantire il rispetto delle caratteristiche nutrizionali e sensoriali delle pietanze). Questo contrasta con quanto declinato dalla norma che affida al responsabile unico del procedimento (RUP) il compito di redigere gli atti di gara lasciando aperta la possibilità di avvalersi di figure esterne qualora non disponibili all'interno dell'azienda.

Anche qui occorre fare un po' di chiarezza. Le linee guida danno indicazioni anche in merito alla formazione del personale, aspetto peraltro previsto anche dall'articolo 25 del codice degli appalti. Bisogna dire che da quando il programma di formazione è entrato a far parte dei criteri di valutazione, le aziende che partecipano alle gare propongono ore di formazione che nemmeno un corso completo di laurea in Scienze e tecnologia Alimentare contempla.

Se venissero somministrati tutti i corsi previsti come



come: stesura del capitolato di appalto, organizzazione, gestione e controllo. Ci domandiamo quindi se il nucleo di controllo abbia solo il compito di monitorare...

Stando a quanto viene di seguito previsto, parrebbe che queste figure non si limitino solo ad un ruolo diciamo così da supervisor ma intervengano nell'elaborazione dei documenti. Il documento poi, prevede che le figure professionali che andrebbero ufficialmente incaricate siano un economo-provveditore per gli aspetti normativo gestionali (figura che non esiste

che il documento precisi che il dietologo debba appartenere ad una struttura pubblica.

Il documento continua precisando che accanto al ruolo di supervisione sanitaria risulta importante, ai fini del miglioramento continuo della qualità, la condivisione degli obiettivi con i soggetti "gestori" del servizio cucina/mensa, sia per le specifiche competenze richieste dal ruolo, sia per la sempre maggiore assunzione di "responsabilità sociale d'impresa" alla quale sono chiamati. A tale scopo, è auspicabile che

Insomma, c'è una evidente confusione tra quello che compete all'ente in termini di controllo, che la legge affida al Direttore dell'esecuzione ai sensi dell'Articolo 102 del codice degli appalti e del DM49/2018/ e quello previsto dalle linee guida.

Ricordiamo a questo proposito, che le figure professionali che il gestore del servizio deve avere al suo interno vanno specificate nel capitolato d'oneri.

Un altro aspetto che viene affrontato dalle linee guida riguarda l'aggiornamento professionale degli operatori.

obbligatori per gli addetti al settore ristorazione alla fine, secondo noi, si dovrebbe rilasciare un diploma di laurea breve.

I corsi obbligatori sono previsti da alcune norme:

- la legge sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- il regolamento CE n 852;
- la legge n.166 sullo spreco alimentare,
- i cam

Non occorre prevedere altri interventi formativi se non tenere una sorta di libretto personale dove annotare i corsi seguiti. Capirete anche voi che le commissioni

giudicatrici dovessero tener conto della formazione del personale tra i criteri di valutazione si troverebbero di fronte a pagine e pagine di proposte, difficili da confrontare tra loro e mai realmente espletate.

A proposito di qualità

Un altro aspetto che viene preso in considerazione dalle nuove linee guida è il controllo di qualità, inteso sia come ricerca e verifica della stessa (attraverso la soddisfazione dell'utenza) sia come individuazione di eventuali limiti

ma ISO 9000:220. Il controllo di qualità si riferisce alle fasi del sistema di gestione che prevedono ispezioni, test, esami e verifiche mirate a determinare il livello di soddisfacimento dei requisiti stabiliti per un determinato prodotto servizio o processo. L'applicazione del controllo qualità accerta la rispondenza e la conformità del prodotto ai requisiti richiesti.

Nell'ambito delle aziende certificate il compito è affidato al responsabile assicurazione qualità (RAC). Il controllo di conformità nel caso dei servizi consiste nella veri-

e quali siano i valori soglia al di sotto dei quali la qualità del servizio non può essere considerata accettabile.

Su questo tema il nostro parere è che la verifica della conformità debba essere riferita a tutti gli aspetti del servizio nessuno escluso: l'organizzazione del lavoro, la qualità sensoriale delle vivande, le derrate, l'igiene della produzione ecc... Concordiamo con l'indicazione di stabilire dei valori soglia sotto il quale il servizio non è accettabile, proponiamo di attribuire un punteggio ad ogni non conformità in fun-

ANAC prevedono che, nella fase del disegno della gara, le stazioni appaltanti debbano individuare concretamente i propri obiettivi (di regola molteplici), attribuire un peso relativo a ciascuno di essi e definire le modalità attraverso cui gli obiettivi vengono valutati.

La stazione appaltante deve anche porre nella predisposizione degli atti di gara la definizione degli obiettivi che intende perseguire e l'importanza che intende attribuire a ciascuno di essi. Ciò si traduce nell'individuazione degli elementi (o crite-



legati alle offerte formulate dalle società di gestione.

Misurare la qualità di un servizio significa attivare un sistema informativo diffuso ed efficiente, da parte sia del gestore sia del committente, che eroghi un flusso continuo di dati riguardanti le caratteristiche oggettive e la percezione del servizio erogato.

Da sempre si fa confusione tra controllo qualità e controllo di conformità. Il controllo di qualità è definibile come parte della "gestione della qualità" mirata a soddisfare i requisiti della medesima come riportato nella nor-

fica della corrispondenza tra il servizio reso e quello previsto nel capitolato negli allegati, e delle migliorie offerte dal concorrente e accettate dalla commissione.

Le linee guida prevedono a tal proposito che nella stesura dei capitolati, specie in relazione alle caratteristiche delle materie prime, oltre ai parametri obbligatori rispondenti ai dettami normativi d'igiene e merceologia e dei Criteri Ambientali Minimi, sia opportuno precisare quali parametri saranno oggetto di controllo, quali procedure di controllo andranno adottate

zione del peso che questa ha sulla qualità del servizio e se il punteggio non raggiunge la soglia minima ben venga l'applicazione di penalità. Per finire l'ultimo punto che ci trova in disaccordo con il documento in esame riguarda le indicazioni che le linee guida danno in merito ai criteri di valutazione.

Riteniamo infatti che già troppe norme suggeriscano quali criteri adottare: gli articoli 95 e 144 del codice degli appalti, i cam per la ristorazione, la legge n.128 del 2013.

A questo proposito ricordiamo che le linee guida n.2 di

ri) che si intende valutare e del relativo peso di ciascuno. Ognuno di questi obiettivi per poter essere tenuto in considerazione nell'ambito dell'offerta economicamente più vantaggiosa deve essere misurabile. Per concludere ribadiamo che il vero limite delle recenti Linee Guida per la ristorazione collettiva vadano individuati nel tentativo non sempre riuscito di suggerire altri criteri virtuosi per l'approvvigionamento e l'erogazione dei servizi di ristorazione invece di fare un chiaro riferimento alle norme cogenti.