

**Előterjesztés a Képviselő-testület részére  
2012. januártól új kérdőív használatáról és  
a közétkeztetés színvonalának értékeléséről szóló tájékoztatóról**

**I. Tartalmi összefoglaló**

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete az 1007/2007. (VIII. 30.) határozatával felkérte a polgármestert, hogy félévente írásos értékelést készíttessen a közétkeztetés színvonaláról.

A kérdőívek feldolgozása 2007. szeptember és 2008. december között még nem tartalmazta a konyhák szerinti bontást. A 2009. évtől már ez a szempont is szerepet játszik az értékelések feldolgozásánál. Az új közbeszerzési eljárás után 2010. januártól újra a Pensió 17 Vendéglátó Kft. kapta meg a lehetőséget a szolgáltatás ellátására. A szolgáltatás minőségének változása (javulás, romlás) függ az intézmények folyamatos jelzésétől, a konyhák váltásától, valamint a konyhai személyzet cserélődésétől.

Az óvodák közül hat intézmény a szomszédos bölcsődétől kapja az ellátást. Ezen intézmények a napi, közvetlen és jó kapcsolat miatt kevesebb problémáról és magasabb színvonalról számolnak be mind az étel minőségét, mennyiségét illetően, mind a szállítási körülmények vonatkozásában.

Az intézményekben történő kirívó eseményekről minden esetben jegyzőkönyvet vesznek fel, amely a Polgármesteri Hivatalnak megküldésre kerül.

A 2011. szeptember-december időszokról kitöltött kérdőíveket összesítettük, az eredményekről a tájékoztatót az 1., 2., 3. és 4. melléletek tartalmazzák.

Az értékelés általánosan megfogalmazott megállapításai az alábbiak:

- A Hofherr konyha bekapcsolódása az intézmények ellátásába pozitív hatású, hisz közvetlen a kommunikáció a felek között, és a konyha dolgozói kedvesek, segítőkészek.
- A kenyér, pékáru finom, ízletes, változatos.
- Az elmúlt időszakban az étrend egyhangú, az új szabályozással a só, cukor csökkentésével az ételek íztelenebbek. A levesek – bár más-más néven érkeznek az intézménybe – zöldséglevesek. A heti háromszori leves elég lenne, mert a gyerekek szívesebben fogyasztanak gyümölcsöt vagy ivólevet.
- Többször előfordul, hogy uzsonnára és másnap reggelire a felvágott ugyanaz vagy egymáshoz nagyon hasonló.
- A szállítóedények nagyok és nehezen emelhetők.
- A tea ízét elnyomja a főzőedény, illetve a szállító badella előző ételének az íze, így sokszor

ihatatlan, ízesítése elmarad, hiányzik belőle a cukor, citrom.

Az elmúlt időszakban a konyhák törekednek az egészséges ételek elkészítésére. A szokatlan, új ételeket – babfasírt, árpagyöngy leves – a gyermekek bár megkóstolják, de nem fogyasztják el. Az étkezéssel kapcsolatban részletes, írásos tájékoztatást a Szent László Általános Iskola igazgatója küldött (5. melléklet).

A következő évre kidolgoztunk egy új, részletes kérdőívet a közétkeztetés színvonalának ellenőrzésére. A kérdőív elkészítéséhez kértük az óvodai és iskolai munkaközösségek segítségét, javaslataikat felhasználtuk a munkában. Fontosnak tartjuk megismerni az étkezést igénybe vevő gyermekek véleményét is, így az iskolák és a gimnázium vonatkozásában a diákönkormányzatok értékelését is meg kívánjuk ismerni.

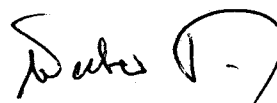
A 2012 januárjától használandó kérdőívet a 6. melléklet tartalmazza.

Fontosnak tartjuk, hogy ha a panasz vagy észrevétel súlya indokolja, az intézmények vegyenek fel jegyzőkönyvet, amit bizonyítható módon küldjenek meg a szolgáltatónak, és másolatban a fenntartónak is. A kitöltött kérdőíveket az intézmények havonta megküldik részünkre, ezeket összesítjük, és a feldolgozott anyagokból félévente összevontan tájékoztatjuk a Képviselő-testületet.

## II. Döntési javaslat:


Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete a 2012. januártól alkalmazandó új kérdőívről és a közétkeztetés színvonalának értékeléséről szóló tájékoztatót tudomásul veszi.

Budapest, 2012. január 2.



Weeber Tibor

Törvényességi szempontból ellenjegyzem:



dr. Szabó Krisztián  
jegyző

## Közétkeztetés értékelő lap

2011.szeptember - december

Pensió 17 Kft Finommechanikai konyha		Óvodák						Iskolák					
<b>Intézmények értékelése (1 és 5 között )</b>													
<b>Kérdések:</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>átlag</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>átlag</b>
1.	Az étel szállításának a pontossága			1	1	2	4,25					3	5
2.	Az ételek szállítására használatos edények				2	2	4,5				1	2	4,66
3.	A kiszállított ételek mennyisége				2	2	4,5				3		4
4.	A kiszállított ételek minősége			2	1	1	3,75			3			3
5.	A kiszállított ételek változatossága			1	1	2	4,25				2	1	4,33
<b>Reklamációk</b>		Reklamáció nem volt	1 alkalom	2 alkalom	többször			Reklamáció nem volt	1 alkalom	2 alkalom	többször		
1.	A kiszállítás pontossága miatt	3		1				3					
2.	A tárolóedények állapota miatt	4						3					
3.	A kiszállított étel mennyisége miatt	3	1					1		1		1	
4.	A kiszállított étel minősége miatt	3	1					1					2
Egyéb, az étkezéssel kapcsolatos felmerült észrevétel		Az egészséges ételek elkészítésére törekednek. A diétás adagszámokkal voltak problémák szeptember-október hónapban.						Az ízesítés az új szabályozás miatt szokatlan. A főzelék nem elég sűrű, a pörköltben kevés a hús.					

## Közétkeztetés értékelő lap

2011. szeptember - december

Pensió 17 Kft Lampart konyha		Óvodák						Iskolák					
<b>Intézmények értékelése (1 és 5 között )</b>													
<b>Kérdések:</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>átlag</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>átlag</b>
1.	Az étel szállításának a pontossága	1	1	1	1		2,5		2			3	3,8
2.	Az ételek szállítására használatos edények		1	1	1	1	3,5		1	1	1	2	3,8
3.	A kiszállított ételek mennyisége		1		2	1	3,75			1	3	1	4
4.	A kiszállított ételek minősége		1	1	1	1	3,5			3	1	1	3,6
5.	A kiszállított ételek változatossága		1	2		1	3,25	1	1		2	1	3,2
<b>Reklamációk</b>		Reklamáció nem volt	1 alkalom	2 alkalom	többször			Reklamáció nem volt	1 alkalom	2 alkalom	többször		
1.	A kiszállítás pontossága miatt				4			3					2
2.	A tárolóedények állapota miatt	3			1			3					1
3.	A kiszállított étel mennyisége miatt	1			1	2		2	1	1			1
4.	A kiszállított étel minősége miatt	3				1		2	1				2
Egyéb, az étkezéssel kapcsolatos felmerült észrevétel		<i>A szállítás pontosságával van probléma, az étel nem változatos. A diétás ételek nincsenek szinkronban a többi gyermek menüjével.</i>						<i>Egyhangú a menü változás nem történik. Heti háromszor elég lenne a leves, a szállítóedények nagyok és nehezen emelhetők. Az izesítés a szabályok miatt izetlen. A kenyér, pékárú finom, ízletes.</i>					

## Közétkeztetés értékelő lap

2011. szeptember - december

Pensió 17 Kft Hofherr konyha		Óvodák					Iskolák						
<b>Intézmények értékelése (1 és 5 között)</b>													
<b>Kérdések:</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>átlag</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>átlag</b>
1.	Az étel szállításának a pontossága			1		3	4,5				2	4	4,66
2.	Az ételek szállítására használatos edények				3	1	4,25				2	4	4,66
3.	A kiszállított ételek mennyisége		2	1	1		2,75				2	4	4,66
4.	A kiszállított ételek minősége		1	3			2,5		1	1	4		3,5
5.	A kiszállított ételek változatossága			4			3		1		3	2	4
<b>Reklamációk</b>		Reklamáció nem volt	1 alkalom	2 alkalom	többször	Reklamáció nem volt	1 alkalom	2 alkalom	többször				
1.	A kiszállítás pontossága miatt	3			1	5	1						
2.	A tárolóedények állapota miatt	4				6							
3.	A kiszállított étel mennyisége miatt	2	1		1	3	1						2
4.	A kiszállított étel minősége miatt	2		1	1	2	1	1					2
Egyéb, az étkezéssel kapcsolatos felmerült észrevétel		<i>Gyakran változik az étlap, a leves elmarad és csak féladag köret, hús van. Gyakori az egytálétel ilyenkor nagyobb adagokra lenne szükség, és sok az édesség.</i>					<i>A reggeli és uzsonna változatosabb lehetne, a minőségi jelzésekre intézkedtek pl. főzelék sűrítése. Az intézmények és a konyha között tökéletes a kommunikáció, kedvesek, segítőkészek</i>						

**Közétkeztetés értékelő lap**  
2011. szeptember - december

<b>Óvodák</b>		<b>Bölcsődéktől étkezők</b>					
<b>Kérdések:</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>átlag</b>
1.	Az étel szállításának a pontossága					6	5
2.	Az ételek szállítására használatos edények				1	5	4,8
3.	A kiszállított ételek mennyisége				2	4	4,7
4.	A kiszállított ételek minősége			1	2	3	4,3
5.	A kiszállított ételek változatossága		1		3	2	4
<b>Reklamációk</b>		Reklamáció nem volt	1 alkalom	2 alkalom	többször		
1.	A kiszállítás pontossága miatt	6					
2.	A tárolóedények állapota miatt	6					
3.	A kiszállított étel mennyisége miatt	3	1	1	1		
4.	A kiszállított étel minősége miatt	2	1		3		
Egyéb, az étkezéssel kapcsolatos felmerült észrevétel							

**Az étkeztetéssel kapcsolatos problémáink részletezve:**

**1. Szállítás:**

Amióta újabb területet is kapott a konyha, azóta rendszeresen 12 óra körül érkezik az ebédünk. Ebben az intézményben 500 fő étkezik. A tanulók egy része már  $\frac{3}{4}$  12 kor jönne ebédelni. Csak így tudjuk 14,30-ig megebédeltetni az összes gyermeket.

Volt olyan eset, hogy a konyhai dolgozóknak a kapkodás miatt nem volt idejük tételesen átvenni az ételt és hiányuk volt.

Olyan is előfordult, hogy a csúszás miatt a délutáni foglalkozás (pl.: úszás) előtt az uzsonnát ettették meg a gyerekekkel. Az ebédet a foglalkozásról visszaérve ehatték csak meg.

Rendszeresen telefonálunk, de arra hivatkoznak, hogy a szerződés szerint 12-ig kell az ételnek kiérnie az intézményekbe.

**2. A kiszállított étel mennyisége:**

Nagyon sűrűn van apró hús, elsősorban pörkölt. A gyerekek 3-4 szem kis húsdarabot kapnak, mert ugyan dl-re megvan a mennyiség, de ez csak a saft.

A kenyéradagot is csökkentették.

Szeretnénk kérni egy étel normát, hogy tudjuk melyik ételből mennyi az egy főre jutó adag.

**3. A kiszállított étel minősége:**

Az apró húsok gyakran mócsingosak. A főzelékek hígak és ételsűrítővel dúsítottak. Sokan panaszkodnak emésztési problémákra. A levesek egyformák. Ugyanazok a fagyasztott zöldségkockák úsznak más-más néven a sótlan lében.

A tészták rendszeresen szétfőnek.

**4. A kiszállított étel változatossága:**

Nagyon egyhangú az étel. A főzelékekhez a feltét legtöbbször pörkölt. Ugyanezt a pörköltöt esszük tésztával, tarhonyával, gulyáslevesként, stb.

A tanév elején még változatosabb, ízletesebb volt az étel.

**5. Panaszaink kezelése:**

A rendszeres kapcsolattartás érdekében egy üzenő füzetet vezetett be a konyha. Sajnos ebbe a füzetbe csak a mi konyhásaink írnak. Válasz ritkán érkezik. A füzet sem mindig található. Most például elveszett az előző füzetünk, amellyel bizonyíthatnánk, hogy rendszeresen jeleztük a gondjainkat.

Telefonon szinte naponta jeleznek kollégáink, de sokszor az iskolavezetésnek kell bekapcsolódnia, hogy megoldódjon egy probléma. (Pl.: szikkadt kenyér érkezik az uzsonnához és az ebédhez)

**Szeretném jelezni, hogy amikor az egész iskolának hidegételt kértünk, nagyon segítőkészek voltak. Korrekten bonyolították le a csomagolást, szállítást.**

Budapest, 2011. december 19.

Menyhárt Sándor  
igazgató

**KÉRDŐÍV AZ ÉTKEZÉSRŐL**

Kérem, hogy a kérdésekre a megfelelő válaszokat beküldeni szíveskedjenek minden hónap 5. napjáig

**1. A megrendelt adag kiszállítása időben megtörtént.**

reggeli 6,30 és 7,30 között            igen            nem  
 ebéd 11 és 12 óra között            igen            nem

**2. A szállítólevélen szereplő adag megegyezik a megrendelt adaggal.**

volt-e „túlادagolás”            igen            nem  
 kellett-e pót-szállítást kérni            igen            nem

**A táblázatban a kérdések 0-7-ig értékelhetők: ( X jelöléssel)**

- 0 egyáltalán nem megfelelő  
 1 heti 2-3 alkalommal nem megfelelő  
 2 kevésbé megfelelő  
 3 elfogadható  
 4 kevésbé jó  
 5 jó  
 6 nagyon jó  
 7 kiváló

Megnevezés	0	1	2	3	4	5	6	7
<b>3. Az étel szállítására használt edények:</b>								
tisztasága								
zárhatósága								
<b>4. A kiszállított étel minősége:</b>								
íze								
állaga								
esztétikuma								
<b>5. A kiszállított étel változatossága:</b>								
reggeli								
ebéd								
uzsonna								
Gyümölcs, zöldség								
Hús, köret								
Pékárú, sütemény								
<b>6. Diétás étkezés minősége:</b>								
Szakszerű (az orvosi előírásoknak megfelelő)								
állaga								
íze								
esztétikuma								
<b>7. Diákönkormányzat értékelése</b>								
<b>8. Az ételhulladék elszállításával kapcsolatos észrevétel</b>								

9. Volt-e jegyzőkönyv felvételére okot adó körülmény, ha igen hányszor, mikor?

10. Egyéb, az étkezéssel kapcsolatban felmerült problémák

Főzőkonyha neve:

Budapest, 2012.

intézményvezető