

DIREZIONE POLITICHE DELL'ISTRUZIONE PER LE NUOVE GENERAZIONI E
POLITICHE GIOVANILI

5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ – Manuale Qualità 2022

I Servizi Ristorazione e Sostegno Scolastico hanno elaborato una Politica per la Qualità che deve essere oggetto di confronto e condivisione con il personale che contribuisce attivamente al miglioramento dei processi interni, con ricadute sulla cittadinanza.

L'obiettivo consiste nell'orientare l'impegno e la capacità professionale del personale, rafforzata attraverso un costante aggiornamento, per operare col massimo impegno e la massima incisività nei confronti dei propri Clienti/utenti.

In particolare i servizi di Ristorazione e Sostegno Scolastico si impegnano a:

- individuare e mappare le esigenze e le aspettative (esplicite, implicite) del Cliente/utente;
- trasferire, compatibilmente con le risorse a disposizione, queste esigenze ed aspettative in requisiti operativi;
- sviluppare le attività di raccolta, organizzazione, analisi e monitoraggio dei dati al fine di approfondire la conoscenza del contesto, con la finalità di orientare i servizi verso le aspettative dei cittadini, sempre più informati, esigenti e consapevoli;
- fornire informazioni chiare e complete sui servizi erogati con particolare riferimento al sistema di gestione della qualità;
- garantire l'efficacia e l'efficienza dei propri servizi, anche attraverso soluzioni innovative, di promozione dei rapporti di collaborazione con organizzazioni a livello locale e nazionale (ricerca della sostenibilità ambientale, esternalizzazioni, convenzioni, ecc.)
- messa in atto di azioni volte alla semplificazione delle procedure e alla riduzione dei tempi e dei costi, pianificando ed attuando verifiche periodiche;
- sensibilizzare tutto il personale con riferimento alle Politiche del Sistema di Gestione per la Qualità, coinvolgendolo nei processi di dialogo e ascolto degli utenti come preziose fonti di informazione per il miglioramento dei servizi offerti;
- sviluppare la crescita professionale;
- Avvio di stage post lauream con la duplice finalità, da un lato di offrire una concreta esperienza per i neolaureati di conoscenza e d'introduzione al mondo del lavoro, dall'altro di creare un'osmosi tra l'esperienza concreta del servizio di ristorazione e le capacità creative ed innovative dei giovani laureati.

Le attività svolte dalla Direzione Politiche dell'Istruzione per le Nuove Generazioni e Politiche Giovanili, settori certificati, sono pianificate e finalizzate al rispetto delle aspettative sia dei Clienti esterni, sia delle altre parti coinvolte nella condivisione degli interessi aziendali.

Il Servizio di Ristorazione considera le caratteristiche sensoriali del pasto, la sicurezza degli alimenti e la prevenzione dei pericoli igienico-sanitari come fattori determinanti per la corretta erogazione del servizio e la capacità di mantenere elevati livelli di soddisfazione dell'Utenza. Quest'obiettivo deve essere perseguito attraverso la responsabilizzazione ed il coinvolgimento di tutto il personale al fine di operare con motivazione, competenza e professionalità. La natura pubblica e sociale **del servizio di ristorazione scolastica** comporta inoltre un coinvolgimento ampio e articolato dell'utenza e degli operatori professionali della scuola sia per il controllo e miglioramento del servizio, sia per l'attenzione costante a programmi di formazione all'educazione alimentare e al gusto.

Il Servizio di Sostegno Scolastico gestisce a livello centrale l'assistenza specialistica per favorire **l'inclusione scolastica degli alunni con disabilità** nelle scuole cittadine.

L'obiettivo si realizza attraverso la progettazione di servizi alla persona che tengano conto dei bisogni di ciascun **alunno, in relazione alla tipologia di disabilità**.

Il Comune garantisce servizi e forniture agli alunni **con disabilità** iscritti e frequentanti le scuole cittadine comunali, statali e paritarie dall'asilo nido alla scuola secondaria di I grado.

L'inclusione scolastica ha nel Comune di Genova una tradizione consolidata e deve coniugare le esigenze degli alunni con i crescenti mutamenti del contesto socio-economico.

Le Carte del Servizio, aggiornate annualmente, stabiliscono gli standard interni e la verifica della soddisfazione dell'utenza.

La Direzione provvede annualmente, a seguito dell'attività di Riesame, alla formalizzazione degli obiettivi concreti da raggiungere con l'applicazione del Sistema Qualità per gli aspetti relativi alla soddisfazione dell'utenza e al miglioramento dell'efficienza interna.

È altresì impegno della Direzione garantire il rispetto di tutte le prescrizioni derivanti dalle leggi e/o direttive specifiche che caratterizzano il servizio erogato.

La presente Politica viene riesaminata e, se necessario, rivista ed aggiornata, in occasione del Riesame della Direzione.

Comune di Genova
Direzione Politiche dell'Istruzione per le
Nuove Generazioni e Politiche Giovanili
Il Direttore
Giacomo Tinella