



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

**Carta dei Servizi: Direzione Politiche dell'Istruzione per le Nuove Generazioni – Servizi di Ristorazione
Anno Scolastico 2017/2018**

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
GARANZIA DIETA CODIFICATA	Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta	Entro 5 gg	100%	
GARANZIA DEI CONTROLLI DOCUMENTATI ANNUALI	Numero di controlli annuali	n. 1600 + 600 analisi	100%	N° 2397 + 608 analisi 149,81%
PUNTUALITÀ DEL PRANZO SERVITO	Limite di tempo entro il quale la prima portata deve essere servita rispetto all'orario di inizio dei pasti in vigore nella singola scuola	Almeno 95% entro 15 min.	100%	Al 99,88% la prima portata è stata servita entri i 15'
PERIODICITÀ DEGLI INCONTRI CON LE COMMISSIONI MENSA SCOLASTICHE: 2 PER CIASCUN MUNICIPIO, DELLA DURATA DI 2/3 ORE CIASCUNO, DI CUI UN'ORA DI FORMAZIONE	n. Incontri annuali con l'utenza	2 per ciascun Municipio (totale 18), della durata di 2/3 ore ciascuno di cui un'ora di formazione	44,4%	N° incontri 8 N° ore formazione 8 Lo standard non è stato evaso in quanto in alcuni territori (Media Val Bisagno, Centro Est e Levante) si sono create tensioni determinate da alcuni genitori che non rendevano gli incontri costruttivi ed efficaci per una rete comunicativa collaborativa e pertanto è stata sospesa l'effettuazione



Comune di Genova



SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
EDUCAZIONE ALIMENTARE: ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE ALIMENTARE ORGANIZZATE E SVOLTE NEL CORSO DELL'ANNO	Numero di attività annuali	9 (1 per ciascun municipio)	100%	Il numero di progetti totali è di 26 rivolti a c.ca 1500 bambini
IMPATTO AMBIENTALE: VEICOLI UTILIZZATI PER IL TRASPORTO DEI PASTI	Percentuale di veicoli a basso impatto ambientale	100%	100%	
IMPATTO AMBIENTALE: numero sedi che utilizzano utensileria riutilizzabile	Percentuali sedi	100%	100%	

Piano di miglioramento 2018-2019

Si è valutato opportuno riprogettare le modalità di erogazione ed organizzazione del servizio individuando alcuni elementi strategici a garanzia dell'incremento della qualità e della soddisfazione dei bisogni e delle aspettative evidenziate dai cittadini.