

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE POLITICHE DELL'ISTRUZIONE PER LE NUOVE GENERAZIONI E POLITICHE E DUCATIVE - Anno Scolastico 2020-2021



RISTORAZIONE SCOLASTICA

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula Indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTI DEL DATO	NOTE
GARANZIA DIETA CODIFICATA	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta	Entro 5 gg	100%	3936 DIETE EROGATE TUTTE ENTRO 5 GG%		Applicativo dell'Ente Italy Solution	
GARANZIA DEI CONTROLLI DOCUMENTATI ANNUALI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Garantire controlli documentati annuali	Controlli analitici programmati/controlli effettuati= 90%	100%	600 programmati/739 effettuati		Applicativo dell'Ente Italy Solution	
GARANZIA DEI CONTROLLI ANALITICI ANNUALI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Garantire il numero dei controlli analitici annuali (programmazione di un piano analitico tramite laboratorio)	Controlli analitici programmati/controlli effettuati= 90%	112,45%	1291/1148		Applicativo dell'Ente Italy Solution	
PUNTUALITÀ DEL PRANZO SERVITO	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	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	99,99%	8/185816		Applicativo dell'Ente Italy Solution	
PROMOZIONE DELL'EDUCAZIONE ALIMENTARE	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero di attività annuali	18 (due per Municipio)	0%	0	non effettuati attività di educazione alimentari a causa della pandemia	File excell "Monitoraggio carta"	
LOTTA AGLI SPRECHI	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero di progetti individuati	Almeno 2	100%	7 PROGETTI A FAVORE DI SOGGETTI FRAGILI		Cartelle Condivise File excell "Rendicontazione PEG"	
INDAGINE SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Garanzia ascolto dell'utenza attraverso indagine	Una indagine all'anno	100%	effettuata 1 indagine		Indagine Google Drive	

AZIONI DI MIGLIORAMENTO	ESITI
<p>1) Avvicinare, ove possibile, i centri cottura ai luoghi di somministrazione; possibile la produzione dei pasti nelle sedi scolastiche tramite l'individuazione di sedi con cucina già esistenti che possa produrre i pasti per una sede limitrofa attualmente priva di cucina e/o tramite l'installazione di attrezzature per la cottura espressa del primo piatto; scolastica del Portale della famiglia relativamente ai menu e alla richiesta delle diete; Mensa.</p> <p>2) Favorire quanto più possibile la produzione dei pasti nelle sedi scolastiche tramite l'individuazione di sedi con cucina già esistenti che possa produrre i pasti per una sede limitrofa attualmente priva di cucina e/o tramite l'installazione di attrezzature per la cottura espressa del primo piatto; 3) Definire una sezione dedicata alla ristorazione scolastica del Portale della famiglia relativamente ai menu e alla richiesta delle diete; 4) Informatizzazione del processo di verifica delle Commissioni Mensa.</p>	<p>Il 2020-2021 è stato un anno difficile durante il quale l'assetto organizzativo, completamente rivoluzionato dalla pandemia, ha fortemente condizionato l'andamento del servizio. Malgrado ciò il resoconto è positivo e il feed back da parte delle Istituzioni Scolastiche rileva anche per il servizio di ristorazione un risultato più che soddisfacente. Durante quest'anno scolastico il servizio di ristorazione si è adeguato all'organizzazione legata al contenimento della diffusione del Covid 19, si sono avviati i tavoli tecnici nei quali tutti gli "attori" della scuola (Dirigenti, insegnanti, Aziende appaltatrici e Comune) hanno condiviso i necessari cambiamenti e proposto soluzioni organizzative adeguate e rispettose alle esigenze di tutti per poter affrontare l'anno scolastico, a favore di tutta l'utenza.</p> <p>È stato avviato, in collaborazione con le aziende aggiudicatrici del servizio e le Istituzioni Scolastiche, un censimento di tutte le sedi scolastiche per verificare le diverse realtà e definire le soluzioni organizzative più adeguate a rispondere ai protocolli di sicurezza.</p> <p>Non tutti i bambini hanno potuto usufruire degli spazi dedicati, ma hanno consumato il pasto nella propria aula o gruppo; questo ha comportato una complessità organizzativa che necessariamente ha portato differenze in ogni realtà scolastica.</p> <p>In avvio è stato necessario affrontare qualche criticità, la cui risoluzione non è comunque tardata</p> <p>Si sono rilevate diminuzioni dei pasti che per il periodo da settembre a novembre ha portato a una riduzione del servizio del 40%, gradualmente le presenze si sono allineate agli standard degli anni precedenti e si sono mantenuti per tutto il secondo periodo dell'anno scolastico.</p> <p>L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.</p> <p>In un'ottica di semplificazione dei processi e di prossimità alle famiglie è in fase di ultimazione il percorso di digitalizzazione della procedura erogazione diete che permetterà al genitore all'interno del Portale del Fascicolo del Cittadino di richiedere il regime dietetico necessario per il proprio figlio.</p> <p>Inoltre si è avviato il processo di controllo informatizzato del servizio delle Commissioni Mensa che avrà come obiettivo anche l'interfaccia con l'utenza attraverso il portale del Fascicolo del Cittadino.</p> <p>Si è affinata la relazione con l'utenza attraverso i mezzi informatici.</p>