



## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

### DIREZIONE POLITICHE DELL'ISTRUZIONE PER LE NUOVE GENERAZIONI E POLITICHE EDUCATIVE Anno Scolastico 2022-2023 RISTORAZIONE SCOLASTICA

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
GARANZIA DIETA CODIFICATA	Tempestività	Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta	Entro 5 giorni	100%	495/495		Documentazione agli atti degli uffici	
GARANZIA DEI CONTROLLI DOCUMENTATI ANNUALI	Trasparenza	Garantire il numero dei controlli documentati annuali	Controlli effettuati Servizio/controlli programmati = 90%	100%	1416/1404		Controlli registrati su Italy Solution	
GARANZIA DEI CONTROLLI ANALITICI ANNUALI	Trasparenza	Garantire il numero dei controlli analitici annuali (programmazione di un piano analitico tramite laboratorio convenzionato)	Controlli analitici effettuati /controlli programmati= 90%	100%	526/550		Applicativo Italy Solution	
PUNTUALITÀ DEL PRANZO SERVITO - Impegno al rispetto degli orari previsti per la distribuzione del pasto	Tempestività	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 il 95% entro i 15 minuti	100%	4 su 3808257		Dati ricavabili da Italy Solution	4 non conformità per ritardi su tutto il periodo

<p>LOTTA ALLO SPRECO ALIMENTARE - Proseguire ed implementare i progetti finalizzati al recupero del cibo non somministrato destinandolo ad organizzazioni non lucrative di utilità sociale</p>	Efficacia	<p>Numero di Associazioni ed Aziende di Ristorazione coinvolte nel Progetto di recupero delle eccedenze alimentari a favore dei soggetti più fragili</p>	n. 6	100%	6/6		<p>Documentazione agli atti degli uffici</p>	<p>3 associazioni maggiormente rappresentative + 3 operatori economici aggiudicatari del servizio di ristorazione scolastica</p>
<p>INDAGINE SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</p>	Efficacia	<p>Numero indagini di customer satisfaction annuali</p>	1	100%	1/1		<p>Pubblicazione sito</p>	
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>			<b>ESITI</b>					
<p>1) Rafforzare la regia del Comune mediante il miglioramento della governance del sistema e consolidamento dei controlli sull'erogazione del servizio di ristorazione scolastica</p>			<p>Malgrado le carenze organiche dovute ai pensionamenti il livello dei controlli rimane superiore allo standard minimo</p>					
<p>2) Comunicazione tramite il Fascicolo del Cittadino delle variazioni di menu che coinvolgono tutto il territorio cittadino e conseguente sperimentazione dell'invio di tali comunicazioni tramite messaggistica con la APP IO</p>			<p>Sperimentata con buon esito la diffusione delle comunicazioni di cambio di menù sul fascicolo del cittadino, mentre per la messaggistica tramite AppIO non è ancora stata possibile alcuna progettazione</p>					